



**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 08 de Julio de 2020 de 19 a 20 horas** en forma virtual por la plataforma Zoom. (ID de reunión: 859 8805 1694 Contraseña: reunión)

Se discutirán los avances de los siguientes trabajos:

Hora	Título del Trabajo
19:00	“Implementación de Normas ISO 9001:2015 en Procesos de Farmacia de un Hospital Público” Alumno: Martínez Hynes, Mariana Tutor: Martos, María Enriqueta
19:30	“Implementación de un nuevo sistema de información para una inmobiliaria” Alumno: Landívar, María Lucía Tutor: Rodríguez, María Fernanda

Se adjuntan los Resúmenes de los Trabajos.

Esperamos contar con su presencia.

Mg. Jorge Rospide
Lic. Marcelo Medina

Instituto de Administración



“Implementación de Normas ISO 9001:2015 en Procesos de Farmacia de un Hospital Público”

Alumno: Martínez Hynes, Mariana

Tutor: Martos, María Enriqueta

Resumen

El objetivo de este trabajo es el de realizar un plan de acción para aplicar en el servicio de Farmacia de un Hospital Público de San Miguel de Tucumán.

Dentro de los procesos fundamentales que encontramos dentro del servicio de Farmacia se encuentran Adquisición y Recepción de medicamentos y el proceso de Dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios. El plan de acción llevado a cabo busca ordenar los procesos conforme a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.

La Norma ISO 9001:2015 nos ofrece una serie de estándares y orientación para implantar en una organización un Sistema de Gestión de la Calidad. La motivación principal de esta implementación y posterior certificación son los beneficios potenciales que ésta ofrece, entre los cuales distinguimos reducciones de costos, aumentar niveles de productividad, satisfacer mejor y más rápido las necesidades de los clientes, implementar procesos de mejora continua, etc.

Para cumplir con el objetivo mencionado anteriormente, se identificarán los subprocesos y se diagnosticarán las causas de las fallas que pueden existir en ellos. Además, se propondrá un plan de acción basado en la gestión de la calidad total para contrarrestar los factores negativos del mismo y se elaborarán indicadores de gestión.

Debido a la naturaleza del problema a abordar el enfoque que se utilizará es cualitativo ya que este enfoque logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno bajo estudio y se empleará un diseño de Investigación Acción.

Las etapas a llevar a cabo durante el trabajo serán: Diagnóstico y planificación, Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, Auditoría interna y Revisión final previa a la certificación.

La certificación de esta norma consta con dos instancias: una auditoría documental y una auditoría al proceso y servicio. Estos primeros avances están referidos a la parte documental exigida por la norma debido a que es la primera auditoría que se realiza.

Para la misma se realizaron los diferentes documentos requeridos: Manual de Funciones, Partes Interesadas, Matriz de Riesgo. También se llevó a cabo el Análisis de Contexto de la organización, concluyéndolo con un Análisis PESTAL y Matriz FODA.

Además, se estableció la Política de Calidad del Hospital.

Palabras Claves:

Sistema de Gestión de la Calidad- Normas ISO 9001:2015- Plan de acción- Procesos



“Implementación de un nuevo sistema de información para una inmobiliaria”

Alumno: Landívar, María Lucía

Tutor: Rodríguez, María Fernanda

RESUMEN

Hoy en día, la manera en que se organiza una empresa es de vital importancia para la supervivencia y desarrollo de la misma. Gracias a la profesionalización y sistematización pueden alcanzarse mayores niveles de desarrollo, desempeño, organización, entre otros.

Las personas buscan realizarse al poder adquirir su primera vivienda, ya sean alquiler o en venta, y la manera más segura de hacerlo es a través de un corredor inmobiliario matriculado. Actualmente la inmobiliaria Leverage Group no utiliza un sistema que abarque los requisitos necesarios para un buen manejo en una inmobiliaria. Lo que maneja es el Programa Excel y Word de Microsoft Office para la redacción de contratos, de Boletos de compra-venta y la redacción de propiedades en existencia, tanto para la venta como para alquiler. Esto genera que la interacción entre las socias sea escasa o nula, ya que no hay una buena manera de comunicación, lo que lleva a una desorganización interna. El objetivo de este trabajo está orientado a la implementación de un sistema de información que integre todos los procesos que la empresa necesita para una buena gestión interna y así poder brindar una buena atención externa para los clientes, logrando así una ventaja competitiva, ya que en la actualidad son muy pocas las inmobiliarias que tienen un SI en uso.

Palabras Clave: Corredor Inmobiliario - Implementación – Sistema de Información Integral - Interacción

El objeto bajo estudio será la inmobiliaria Leverage Group ubicada en Tucumán.

PROBLEMA

Leverage Group cuenta con tres socias (una vive en España) que se dedican a la búsqueda y captación de propiedades para la venta y para alquiler, redacción de contratos de locación, de los boletos de compra venta, de las tasaciones, etc. Cada una de las socias sube a las páginas de Facebook y/o de Instagram las nuevas propiedades que se van captando, pero no hay una comunicación interna para que todas conozcan con anterioridad dichas incorporaciones o las bajas de propiedades, enterándose de éstos hechos al ingresar en la página y ver las novedades. Estas tareas las realizan cada una por separado desde sus hogares y/o trabajos, sin tener conexión ni comunicación, lo que entorpece el manejo interno de la empresa. Esto las motiva a querer implementar un sistema de información que abarque todos o la gran mayoría de los requisitos necesarios para una buena intercomunicación entre ellas.



OBJETIVOS GENERALES

Buscar e implementar un sistema de información adecuado para la empresa, con el fin de eficientizar y optimizar los procesos y la organización interna, logrando una profesionalización de la empresa en su totalidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa en sus procesos y formas de operar.
- Identificar las fallas que se presentan en los procesos de la empresa.
- Desarrollar herramientas para estandarizar procesos dentro del sistema
- Realizar un seguimiento y control del funcionamiento del sistema.

METODOLOGIA

El trabajo tiene un enfoque cualitativo basado en la exploración, descripción y entendimiento, es emergente y abierto y va dirigido a la experiencia de los participantes.

El diseño metodológico del trabajo es el de investigación-acción práctico que va a implementar un plan de acción (la implementación del SI) para resolver los problemas internos, introducir una mejora y generar el cambio en la empresa.

Los métodos a utilizar serán:

- Observación
- Entrevistas
- Documentos, registros, experiencias y materiales disponibles