



Práctica Profesional

Tulum Bikinis & More
- Año 2021-

Alumna: Ricci, Victoria María
Dni: 38741792
Tutora: Abbás, Virginia

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

Contenido	
1.- DATOS GENERALES:.....	3
2.- INFORME FINAL DE SU TRABAJO DE PRACTICA PROFESIONAL.....	3
3.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ORIGINAL:.....	4
4.- DIVULGACIÓN	4
Año 2020	4
Año 2021	6
5.- CHARLAS DE LA PP, CURSOS Y/O ESTADÍAS DE CAPACITACIÓN:	10
Cursos y workshop	10
Charlas	10
6.- REALICE UN BALANCE DE SU EXPERIENCIA EN LA PRACTICA PROFESIONAL.....	14
7.- DOCUMENTACIÓN PROBATORIA.....	15
PLAN DE TRABAJO	16
Resumen	17
Introducción.....	18
Problema	19
Objetivos	19
Marco teórico.....	20
Marco metodológico	21
Cronograma	22
Bibliografía	23
1° informe de avance – Practica Profesional.....	24
2° Informe de avances PP.....	25
3° Informe de avances PP.....	26
COMENTARIO DEL DIRECTOR SOBRE EL DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE	27
HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA EMPRENDIMIENTO	27
RESUMEN	29
1. INTRODUCCIÓN	30
2. DESCRIPCION DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA.....	32
2.1. Preguntas de investigación	32
2.2 Objetivo general	32
3. MARCO TEORICO.....	33
Emprender.....	33
Análisis FODA.....	33
Modelo Canvas	33
Estructura Organizacional	34

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

Importancia del diseño de la estructura organizacional.....	34
Profesionalización	34
4. METODOLOGÍA.....	36
5. DESARROLLO	37
5.1 Descripción del emprendimiento	37
5.2 Misión, Visión y valores	38
5.3 Análisis FODA	40
5.4 Modelo Canvas	41
5.5 Áreas funcionales	44
5.6 Tareas	44
5.7 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	47
5.8 PROCESOS	61
5.9 HERRAMIENTAS	71
6. CONCLUSIÓN:	73
7. REFERENCIAS	74
8. APÉNDICE	75

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

1.- DATOS GENERALES:

Apellido y Nombres:	Apellido y Nombres del Director:
Ricci, Victoria María	Abbás, Virginia
DNI: 38.741.792	DNI: 33.703.957
Tema: HERRAMIENTAS DE GESTION PARA EMPRENDIMIENTO.	
Opción de Práctica Profesional: Trabajo de Aplicación de conceptos y técnicas de administración en situación laboral o ambiente real	
Lugar de Trabajo: "Tulum Bikinis & More"	

2.- INFORME FINAL DE SU TRABAJO DE PRACTICA PROFESIONAL

Para el desarrollo de la materia práctica profesional de la carrera Licenciatura en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tucumán se realizó un Trabajo de Aplicación de conceptos y técnicas de administración en situación laboral o ambiente real, el trabajo se titula "Herramientas de gestión para emprendimiento", el emprendimiento que se eligió fue Tulum Bikinis & More, se dedica a comercialización de bikinis, lencería femenina y velas aromáticas.

Para empezar, se plantearon los objetivos y las actividades a desarrollar para poder cumplir con el proyecto. El objetivo general: diseñar y desarrollar herramientas para gestionar los procesos del emprendimiento estructurándolos y profesionalizándolos para así evitar la informalidad del mismo.

Luego se procedió a realizar un análisis interno y estratégico del emprendimiento para poder comprender la situación actual de mismo. Se realizaron entrevistas abiertas con las dueñas del emprendimiento, quienes son las encargadas del mismo, luego se definió la Visión, Misión y valores, se realizó un análisis FODA, se detectaron ciertas falencias debido a la falta de profesionalización y formalización del emprendimiento, se desarrolló el modelo CANVAS, se planteó una estructura organizacional a fin de poder establecer distintas áreas funcionales, luego de esto se asignaron las tareas a las mismas, también se definieron y establecieron los procesos para poder llevar a cabo la actividad del emprendimiento, se realizó un descriptivo de puestos, se diseñaron planillas y que fueron usadas en el emprendimiento, para poder llevar un control, para finalizar se investigó en el mercado de software de gestión para simplificar, agilizar, brindar soporte, y aprovechar la información generada día a día en "Tulum Bikinis & More".

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

Se concluyó que el desarrollo de este trabajo es muy positivo para sus dueñas ya que es una de las necesidades que se tenían y que no se podían llevar a cabo por falta de tiempo y la vorágine del día a día del emprendimiento.

3.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ORIGINAL:

100%	75%	50%	25%	menos del 25%
X				

Cambios: Originalmente se iba a realizar un plan de negocios cuando se comenzó a desarrollar el mismo se decidió realizar un Trabajo de Aplicación de conceptos y técnicas de administración en situación laboral o ambiente real. Algunos de los objetivos específicos fueron reemplazados por otros más relevantes para la nueva mirada del trabajo.

El enfoque metodológico que se eligió fue de tipo cualitativo.

Por otro lado, la justificación de las horas fue la siguiente:

- Elaboración Plan de trabajo 20hs
- Informes Parciales 60hs
- Trabajo en emprendimiento 300hs
- Informe Final 20hs.

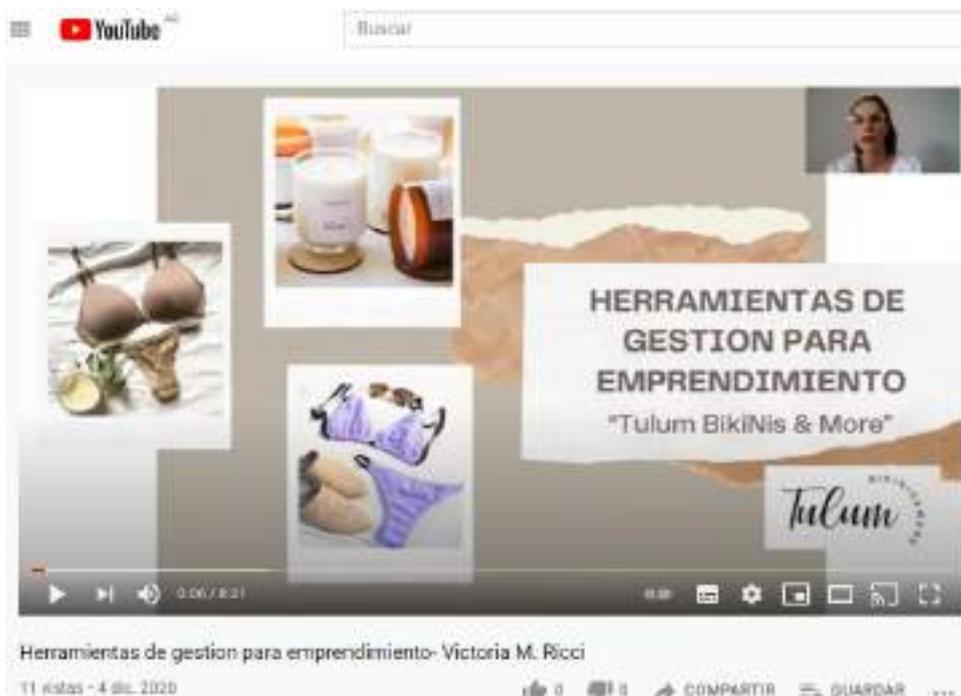
4.- DIVULGACIÓN

Año 2020

Durante la semana del 7 al 11 de diciembre del 2020 se realizó la VIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en administración de manera virtual, para la cual fue necesario subir un video a la plataforma YouTube. Adjunto link <https://www.youtube.com/watch?v=4FKcH4BgSJU> .

VIII MATILA		MESA 6	
Código	Asignatura	Nombre del trabajo	Apellido y Nombre
PP 61	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Diseño de un plan de mejora para el área productiva de la Panadería "La Madrina"	Sangerini Itazquez, Valerina
PP 62	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Herramientas de Gestión para el emprendimiento Suam Bares & More	Roci, Victoria Nallo
PP 63	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Plan de Negocios: Venta de maquillaje importado "Socialgluc"	Oviedo Benítez, María Sofía
PP 64	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Plan de Negocios: "Producción de Biofertilizantes con Biomaspartículas"	Pillitteri, Antonella
PP 65	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Elaboración de Plan de Negocios para Emprendimiento	Comasco, María Paula

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION



También se participó en la Reunión de discusión de la Práctica Profesional de manera virtual, el día Miércoles 25 de noviembre de 2020, a las 17:00hs.



inst_adm_face_unt



1/2

MIÉRCOLES 25/11	
Hora	Título del Trabajo
17:00	"Plan de Negocios: "Tulum Bikinis & More" Alumno: Ricci, Victoria María Tutora: Abbás, Virginia
17:20	"Plan de Negocios: Producción de biofertilizantes con bionanopartículas." Alumno: Pillitteri, Antonella Tutor: Rospide Jorge
17:40	"Análisis e implementación de un Software tipo CRM de gestión en una Empresa Inmobiliaria" Alumno: Najimov, Martin Tutora: Rodríguez, María Fernanda
18:00	"Análisis y Evaluación de Alternativas de Software en Empresa de soluciones industriales "PRNOA INGENIERIA" Alumno: Pacifico, Gastón Cayetano Tutora: Rodríguez, María Fernanda

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION



Año 2021

Durante el año 2021 se participó en la reunión de discusión de avances de la Práctica Profesional de la licenciatura en Administración el día miércoles 19 de Mayo, a las 18:30hs.


inst_adm_face_unt
⋮



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
Práctica Profesional Licenciatura en Administración



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

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 19 de Mayo de 2021, de 19:00 a 19:30 horas** en forma virtual por la plataforma Zoom. En la misma se discutirán los avances del Trabajo llamado **"Herramientas de gestión para Tulum Bikinis & More"** a cargo de la alumna Victoria María Ricci y su tutora Virginia Abbás.

<https://us02web.zoom.us/j/83365873364?pwd=TrVhNkNkXz1AcVEFaM2wzV3FEc0R1UT09>

ID de reunión: **833 6587 3364**
Código de acceso: **pplea**

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



Se participó de la IX Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en administración de manera virtual, para la misma se debió subir un video a YouTube.

Adjunto link: <https://www.youtube.com/watch?v=5drfBD0NUu4>

MESA 03 - PRÁCTICA PROFESIONAL LA

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL DE GESTIÓN EN EMPRESA FAMILIAR	
P11	Rubi, Paulina
PLAN ESTRATÉGICO PARA CAPRICHOS ACCESORIOS	
P12	Albaracín, María Eleonora
EVALUACIÓN DE PROYECTO - ESTACIONAMIENTO SAN MARCOS	
P13	Valenzuela, María Dolores
PROYECTO "CONECTADOS". UN ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS	
P14	Caldentis, Carla
DISEÑO DE INDICADORES Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO AL PROCESO DE REEMPLAZOS	
P15	Rodiles, Belén Dalena
DISEÑO Y APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL DE GESTIÓN EN UNA PYME	
P16	Cortez, Guadalupe
DISEÑO ORGANIZACIONAL COMO HERRAMIENTA PARA LA PRODUCTIVIDAD. CASO CERRO MASCOTAS	
P17	Carrasco, Ilse
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: FARMASERVIS	
P18	Ortiz, Maximiliano
HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA EMPRENDIMIENTO. TULUM BIKINIS & MORE	
P19	Rubi, Victoria



**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

Comentario en Mesa 4

Re: P22-Integración de sectores de empresa de servicio
de Victoria María Ricci - Friday, 13 de August de 2021, 07:08

Buen día Rocío!
Te felicito por tu trabajo, me parece muy importante que haya una integración de todas las áreas de la empresa para poder crear sinergia y poder sacar provecho a eso!
Te quería consultar sobre la recolección de datos, te fue difícil, cómo la llevaste a cabo?

Muchas gracias.
Saludos
Que tengas un lindo día

Comentario en Mesa 3

Re: P17-Diseño Organizacional como herramienta para la productividad. Caso Cerro Mascotas
de Victoria María Ricci - Friday, 13 de August de 2021, 07:58

Buen día Mauro, te felicito por tu trabajo! me pareció muy interesante y por lo que veo pudiste aplicar varias herramientas aprendidas a lo largo de la carrera,
Yo también trabajé sobre la profesionalización de mi emprendimiento, sin dudas me parece una base muy sólida para poder seguir creciendo. Te quería consultar si pensás que se va a poder aplicar en la pyme la que vos trabajaste?
Muchas gracias!

Comentarios del foro de mi trabajo – Mesa 3

☆ P19-Herramientas de gestión para emprendimiento, Tulum Bikinis & More  Cristian Roche 9  Victoria María Ricci Fri, 13 de Aug de 2021, 18:40 Mié, 11 de Aug de 2021, 15:43 53

Re: P19-Herramientas de gestión para emprendimiento. Tulum Bikinis & More
de Cinthia Rosina Alvarez - Friday, 13 de August de 2021, 18:20

Hola Victoria! Como estas? Muy buen trabajo el que hiciste!! Me encanto! Conozco este emprendimiento y son hermosas las cosas que comercializas! El contenido que creas es muy atractivo y creo que ayuda mucho para captar clientes. Tiene mucho esfuerzo y dedicación por lo que considero que seguira creciendo. Te deseo muchos exitos!!!

[Enlace permanente](#) [Mostrar mensaje anterior](#) [Responder](#)

Re: P19-Herramientas de gestión para emprendimiento. Tulum Bikinis & More
de Victoria María Ricci - Friday, 13 de August de 2021, 18:40

Que lindo mensaje Cinthia!! muchas gracias por interesarte en mi trabajo, si en dudas que cuando a uno le apasiona lo que hace lo disfruta, pero si es cierto que hay mucho esfuerzo y dedicación atrás del mismo. Atrás de la creación del contenido esta mi Socia y Hermana que por su profesion de comunicadora social y community manager se dedica a eso, desde que ella tomó nuestras redes es un amor y un después.
Gracias por los buenos deseos!! saludos!! Buena tarde!

Re: P19-Herramientas de gestión para emprendimiento. Tulum Bikinis & More
de carolina gutierrez - Wednesday, 11 de August de 2021, 19:07

Hola Victoria! Como estas? Muy bueno tu trabajo. Me parece acertada la iniciativa de la profesionalización de los procesos de tu emprendimiento y te felicito por el gran crecimiento del mismo. Hoy en día, los emprendimientos de bikinis y lencería vienen en aumento y se ve que tu negocio presenta cierta ventaja competitiva, por la oferta y la antigüedad. Tiene mucho potencial y estoy segura de que tu investigación fue de suma utilidad.
En cuanto al trabajo mas específicamente, me costó un poco diferenciar lo que era información de la gestión actual de la empresa, de la etapa exploratoria y de las recomendaciones finales, quizás por la extensión del mismo. A modo de recomendación, podrías aclarar un poco mas las dedicciones concretas tomadas o recomendadas y el objetivo de cada una a manera de cierre o resumen.
Ya que estas en el tramo final de la carrera te pregunto: además de este trabajo, ¿podrías a lo largo del cursado de las diferentes materias, aplicar los conocimientos aprendidos para tu negocio? ¿Cuáles fueran las más útiles?
De todas maneras muy buen trabajo y exitos con tu negocio, saludos!

[Enlace permanente](#) [Mostrar mensaje anterior](#) [Responder](#)

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

- Re: P19-Herramientas de gestión para emprendimiento, Tulum Bikinis & More**
de Victoria María Ricci - Friday, 13 de August de 2021, 07:17
- Buen día Carolina:
Muchísimas gracias por interesarte en mi trabajo.
La verdad que fue algo que disfruté hacer y fui muy crítica a la hora de hacerlo.
Sin dudas pienso que para poder seguir creciendo esa clave es la organización y la profesionalización del mismo.
Por suerte con los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera pude detectar falencias que en el mismo instante buscarles solución.
La extensión del mismo se debe a que hoy el trabajo ya se encuentra finalizado al 100%, para resumir, lo que se hizo fue hacer un análisis de la situación actual del emprendimiento. Detectar falencias. Trabajar sobre tareas, procesos y herramientas, con el fin de que todo quede planeado, despersonalizar y que no todo dependa de sus dueños sino que el día de mañana si ingresa alguien más al equipo esté todo estipulado de cómo se deben hacer las cosas.

Con respecto a lo aprendido a lo largo de la carrera, si pude aplicar lo aprendido. Y con respecto a las materias creo que no hay materias más útiles, que otras, todo suma.

Muchas gracias nuevamente por interesarte en mi trabajo. Saludos.
Que tengas un lindo día.
- Re: P19-Herramientas de gestión para emprendimiento, Tulum Bikinis & More**
de Guadalupe Cortez - Thursday, 12 de August de 2021, 15:13
- Buenas tardes Victoria
Quería felicitar por tu emprendimiento y tu voluntad de realizar tu trabajo investigación es base a el; considero que las herramientas utilizadas como el FODA o la descripción de los puestos incrementan la organización y definición dentro de la empresa, como así también destaco el uso del CANVA para examinar todos los elementos pertinentes dentro de ella para lograr un mejor posicionamiento y crecimiento a futuro.
Al leer las propuestas que realizas para un futuro uso de software de gestión, quería consultarte si actualmente utilizan algún tipo de programa, como Microsoft Excel por ejemplo, para almacenar datos o información relevante.
Saludos!
- [Enlace permanente](#) [Mostrar mensaje anterior](#) [Responder](#)
- Re: P19-Herramientas de gestión para emprendimiento, Tulum Bikinis & More**
de Victoria María Ricci - Friday, 13 de August de 2021, 07:25
- Buen día Guadalupe,
Muchísimas gracias por interesarte en mi trabajo.
Sin dudas trabajar sobre mi emprendimiento es una gran motivación y alegría a la vez. Me gustó realizar este trabajo ya que uso como emprendedor en la vorágine del día a día no se toma el tiempo de analizar ciertas cosas.
Durante el desarrollo del mismo utilicé varias herramientas que estudié a lo largo de la carrera y que me parecieron muy útiles a la hora de aplicarlas.
Creo que el uso del software de gestión va a ser muy positivo para la organización del mismo ya que mi sector es ajeno a todo este mundo de la administración y quizás por ahí le cuesta ver la importancia de la organización.
Actualmente en el emprendimiento se utiliza mucho excel, también unas planillas creadas cuando comencé con el desarrollo del trabajo, pero sin embargo aun hay información que se pierde, creo que con la instalación de un software se aprovecharía mucho mejor la información y se podría hacer mejor uso de la misma.

Muchísimas gracias nuevamente por interesarte en mi trabajo.
Saludos.
Que tengas un lindo día.
- Re: P19-Herramientas de gestión para emprendimiento, Tulum Bikinis & More**
de ROCIO CACERES - Thursday, 12 de August de 2021, 18:30
- Buenas tarde Victoria, Muy lindo trabajo y hermoso emprendimiento (lo digo como cliente con experiencia) me gusta mucho la presentación y el enfoque. Me gustaría consultarte si la investigación que realizaste te sirvió para el emprendimiento?

[Enlace permanente](#) [Mostrar mensaje anterior](#) [Responder](#)
- Re: P19-Herramientas de gestión para emprendimiento, Tulum Bikinis & More**
de Victoria María Ricci - Friday, 13 de August de 2021, 07:31
- Buen día Rocío:
Antes que nada muchas gracias por interesarte en mi trabajo, es un trabajo que disfruté mucho de hacer.
Sin dudas el desarrollo de este trabajo es muy positivo para mi emprendimiento, pienso aplicarlo al 100%. Muchas veces con la vorágine del día a día del emprendimiento uno no se toma el tiempo para detenerte, analizar y evaluar ciertas cosas.
La profesionalización del mismo me paró clave para poder seguir creciendo a partir de una base sólida.

Nuevamente muchísimas gracias por interesarte en mi trabajo.
Saludos.
Que tengas un lindo día.

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

**5.- CHARLAS DE LA PP, CURSOS Y/O ESTADÍAS DE
CAPACITACIÓN:**

Cursos y workshop

- Se participó en workshop On-line “Posiciónate en las redes sociales”.



- Se Participó en curso “Finanzas para emprendedores” brindado por Jonás Mosse.

Charlas

- Charla de Karen Handl

La charla con Karen me pareció muy enriquecedora en muchos aspectos. Principalmente destaco sus ganas de crecer, su proactividad, disciplina, perseverancia y algo que me quedó marcado fue que a pesar de todo ella no se rindió, por ejemplo cuando nos contaba que en un momento había enviado 32 curriculum y no había tenido respuesta.

Una vez más se destacó la importancia de la comunicación, el manejo de Excel y la importancia del inglés.

De esta charla me llevo varias frases que me quedaron grabadas:

- Saber venderse, ser y parecer.
- Ser una esponja de conocimientos, ser autodidacta, especializarse en algo y destacarse.
- Siempre estar en movimiento, golpear puertas cuando sea necesario. y por último hacer que las cosas sucedan y hacer lo que nos haga felices.

- Charla de Pablo Graneros

Sin dudas la charla con Pablo me pareció muy interesante, el mundo de las finanzas es un mundo que me gustaría seguir conociendo y aprendiendo.

Destacó lo que nos dijo de "proyectar la carrera" y como queremos que se vaya dando, también destacó la importancia de tener experiencias laborales, incorporar competencias técnicas e interpersonales, el trabajo en equipo.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

También hizo referencia a la posibilidad de en algún momento tener una experiencia en el extranjero, poder conocer costumbres y culturas totalmente distintas a las nuestras, sin dudas es una experiencia que personalmente me gustaría poder vivir en algún momento.

También como habíamos hablado en la charla anterior con Karen de hacer carrera corporativa, crecer laboralmente y convertirse en referente de algún tema y ser el mejor en eso. Volvió a hacer hincapié en la frase "persevera y triunfaras" con la cual coincido 100%.

- Charla de Martín Goncalvez

La charla de Martín me pareció super interesante, me encantaron sus ganas de superarse día a día.

La actitud de poder identificar cuando llegó al techo en algo y poder tomar las riendas de buscar otra cosa.

Creo que fue muy claro en su presentación, fue muy bueno conocer un poco sobre Lean Startup.

También fue uno más destacó la importancia de saber venderse. Y tener claro el camino o plan a seguir y ir poniéndose objetivos a corto y a largo plazo.

Las recomendaciones que nos dio fueron muy útiles para todos nosotros, entre ellas destaco formarnos constantemente.

- Charla de Matías Heluani

La charla de Matías me encantó. Tuve la posibilidad de compartir con él algunas materias, y realmente pude ver la Pasión, lo que le gusta y disfruta lo que hace. Me encantaron las diapositivas creo que estuvieron buenas para captar nuestra atención.

Una vez más un expositor como Matías hizo hincapié en la amplitud de nuestra carrera, y la esa visión general que nos da. También la importancia de los 4 pilares de administración relacionado con lo que él hace día a día (planificar, organizar, dirigir y controlar).

También destacó la importancia del inglés, que es algo que la mayoría de los que expusieron nos dijeron. Las recomendaciones que nos dio me parecieron muy útiles.

- Charla de Milagro De La Rosa

La charla de Milagros me gustó mucho ya que explicó cosas complejas de una manera muy simple y dinámica, transmitió sus ganas de crecer y superarse día a día. Me pareció muy importante el valor que le imprime al desarrollo personal más allá del desarrollo profesional. Destacó la importancia de la toma de decisiones y el ser conscientes de ellas, ya que como decía Milagros por lo menos 8hs del día vamos a tener que estar haciendo eso.

Me pareció interesante conocer sobre cómo es la evaluación del desempeño, feedback y el proceso de definir los objetivos en Deloitte. También nos contó como es el esquema de desarrollo Que las habilidades personales suman mucho al desarrollo en la compañía, saber gestionar los errores y las dificultades.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Una de sus premisas que nos contó fue algo y me pareció clave que es el hábito de aprender a hacer cada vez mejor las cosas que era algo que la mueve y le permite avanzar en su trabajo. Y nos daba ejemplos de objetivos profesionales que le proponen y si ella pensaba que los podía hacer mejor, directamente apuntaba a dar su 100% para hacerlo mejor.

Dentro de las recomendaciones que nos hizo a los que estamos próximos a finalizar esta etapa destaco los siguientes:

- Ser curioso y explorar
- Saber elegir y enfrentarnos a la realidad
- Respetar el conocimiento de los que más saben y aprender de ellos
- No tomar algo porque sea la única opción
- Entender lo que hacemos y para que
- Autoevaluarse objetivamente luego de ser evaluados
- y por último adaptación y flexibilidad.

- Charla de Pilar Fernández Fiorenza

De la charla de Pilar destaco ciertos puntos:

- Siempre estar predispuesta, animarse y no tener miedo.
- Aprovechar todas las oportunidades que se nos presenten, que son tesoros.
- Siempre decir que si y después ver como aprender a hacer, pero nunca rechazar.
- Comunicación clave.
- Saber trabajar en equipo.
- Amplitud de nuestra carrera y el abanico de opciones con las que contamos
- Que crecer en el organigrama no siempre es subir de puesto sino también crecer transversalmente.
- Una vez más resalto la importancia del inglés
- Que siempre hay algo más para aprender y disfrutar el camino.
- De su experiencia de estar en México sin poder volver, destacó que el dinero no sirve de nada, que en ese momento todos estaban en igual condición. Nadie conseguía pasajes por más de que tenían la plata. Aprendió que ante situaciones límites como las que vivió, no todos reaccionan igual. Aplicó el trabajo en grupo y que cada una de sus amigas asumió un rol. En esta situación destaco el valor del tiempo con su familia, algo que a mí también me paso en cuarentena.
- Destacó que en su Air Liquide estaban muy preocupados por sus empleados en cuarentena. Les ofrecían Ayuda psicológica fuerte apoyo para el bienestar de los trabajadores
- Pienso aplicar la reflexión final de Pilar que fue salir con experiencia de la facultad y también valorar las oportunidades que nos brinda la facultad. Si ya sabemos que rama nos gusta que vayamos por ella y busquemos oportunidades.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

- Charla de Santiago Bonatti

Una charla que me encanto y me motivó muchísimo. Sin dudas Santiago es una persona que le pone mucha pasión a lo que hace y que disfruta mucho. Lo que más me gustó y me quedo grabado fue que siempre aceptemos las oportunidades que se nos presentan y que si hay algo que no sabemos, no importa, que luego veremos cómo lo aprendemos.

- Charla de Maximiliano Rivadeneira

La charla de Maximiliano me pareció muy interesante, personalmente no tenía mucho conocimiento de la rama de inteligencia artificial y sin dudas es un mundo nuevo increíble. También destaco la generosidad de Maximiliano a la hora de poner a disposición sus conocimientos y material para interesados en el tema. Cada día me sorprendo más de todo lo que podemos hacer como licenciados en administración de empresas.

- Charla de Franco D'Andrea

La charla de Franco me pareció interesante y alentadora. Pudimos conocer de cerca la experiencia de un recién recibido, que quizás es una situación que nos llena de miedos y dudas. Destaco la actitud de Franco de salir de su zona de confort en cuanto a irse a otra provincia y en aceptar una pasantía en una rama que nosotros en la carrera no vemos, como ser la auditoria. También me hizo dar cuenta que para entrar en una multinacional no hace falta tener mil años de profesión o muchísima experiencia, que quizás es un prejuicio que yo tenía particularmente.

- Charla de Ezequiel López del Río

Lo que me transmitió la charla de Ezequiel fueron sus ganas de crecer, aprender. Gracias a los chicos de las diversas charlas pude conocer más sobre Auditoría externa que quizás es un tema que no vemos tanto nosotros en nuestra carrera.

Tomo el consejo de Ezequiel de no desaprovechar ninguna entrevista laboral, ya que la experiencia que podemos adquirir en las mismas es muy importante más allá de quedar en una empresa o no. También saber que chicos jóvenes y que estudiaron lo mismo que yo están en multinacionales importantes, me deja cierta tranquilidad, que como dije en otra reflexión anterior si era algo que lo veía más lejano o "difícil". Sin dudas después de las diversas charlas, estaré más atenta a las publicaciones de la facultad.

También me pareció importante cuando el resaltó que en sus tareas diarias aplica temas de materia que nunca se imaginó y la importancia del idioma inglés.

- Charla de Ignacio Schuttemberger

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Re: Foro de Reflexiones de la Charla de Ignacio Schattemberger
de Victoria María Rico - Friday, 9 de July de 2021, 20:17

La charla de Ignacio me encantó, me parece un tema muy interesante, creo que hoy en día se hace mucho más hincapié en los datos, su análisis y la importancia de los mismos.

Una vez más se demostró la amplitud de nuestra carrera y la cantidad de cosas que podemos hacer siendo licenciados en administración.

La ciencia de datos me pareció muy interesante y con la charla de Ignacio siento que muchas cosas de las que él nombró las podría aplicar en mi emprendimiento para aprovechar la información que se genera día a día y así tomar mejores decisiones.

• Charla de Ana D'Arterio

Re: Foro de Reflexiones de la Charla de Ana D'Arterio
de Victoria María Rico - Tuesday, 1 de June de 2021, 23:39

La charla de Ana me encantó y me pareció muy interesante a la vez.
Estuvo bueno conocer su experiencia, lo que más me quedó grabado fue una frase que me dijo al final "no hace camino al andar" que sin dudar según lo que nos contó la aplica en su vida y en esa línea del tiempo que más me gustó pudimos ver como a medida que pasaron los años fue cambiando de trabajo, descubriendo lo que realmente le apasiona y hacia donde quería ir. Le enseñaría que hay que animarse y no tener miedo a los cambios.
Me llamó la atención que la empresa se dedique al marketing más tradicional debido al contexto en el que vivimos que hoy en día está tan de moda el marketing digital. Me pareció un puesto muy dinámico, divertido e interesante el que ella ocupa en la empresa.
Una vez más como muchos de los ex alumnos que expusieron destacó la importancia del inglés para el mundo de hoy y las puertas que eso nos puede abrir. También la importancia de saber trabajar en equipo y tener oratoria, pienso que en la facultad tenemos muchos espacios para aprovechar la oportunidad de aprender a trabajar en grupo y perder el miedo a exponer.
También Ana destacó la importancia de capacitarnos de no quedarnos quietos de estar en constante movimiento, ver que herramientas podemos incorporar y desarrollarlas.

• Charla de Bautista Garzón

Re: Foro de reflexiones a partir de la charla de Bautista Garzón
de Victoria María Rico - Friday, 9 de July de 2021, 22:21

Muy buena la charla que nos brindó Bautista. Sin dudas lo que hace es muy interesante y uno que como sociedad deberíamos ser un poco más consciente del impacto ambiental que tienen las cosas que hacemos día a día.

Como emprendedora me pareció muy interesante su reflexión final. Algunos conceptos que destacó son: "dejarse llevar por el flow", "automatización", "saber de entrada cuáles son las reglas del juego", "disfrutar del proceso", "equilibrio", "respetar los procesos y tiempos, y no querer todo para YA", "paciencia y perseverancia".

Algo que también hizo referencia al final de la charla, que voy agregando ya lo nombraron en sus distintas charlas, es la importancia del inglés y la oratoria, también hizo referencia a la capacidad analítica que nos brinda nuestra carrera, que en mi opinión hoy es algo que no todos lo tienen.

6.- REALICE UN BALANCE DE SU EXPERIENCIA EN LA PRACTICA PROFESIONAL

Mi experiencia en la práctica profesional fue muy positiva, pude aplicar conceptos aprendidos a lo largo del camino. Fue muy motivador y lindo poder realizar el trabajo sobre mi emprendimiento, el cual lo arranqué cuando ya estaba transitando mi camino a en la facultad. Fue un trabajo que me dio mucho gusto hacer sobre todo porque lo voy a aplicar en mi emprendimiento y no quedará en el aire.

A lo largo del cursado de la materia pudimos aprender mucho y también tuvimos la posibilidad de poder escuchar a ex alumnos de la facultad, saber cómo es su experiencia hoy en el ámbito laboral, fue muy alentador descubrir la amplitud de las posibilidades que tenemos como Licenciados en administración.

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

Hoy siento una alegría y felicidad que no puedo explicar. Agradezco a cada uno de los Profesores que conocí en este camino de los cuales tuve la posibilidad de aprender infinitas cosas, en especial a mi tutora Virginia Abbás, excelente persona, quien siempre estuvo dispuesta a ayudarme y guiarme en la realización del trabajo, gracias por su tiempo brindado, dedicación y por su paciencia.

Finalmente agradezco a mi Mamá, Hermanos, Matías, Familia y a mis Amigas quienes siempre estuvieron al lado en las buenas y en las no tanto apoyándome y alentándome. Agradecimiento especial a mi hermana Paulina quien se puso el emprendimiento al hombro en épocas de rendidas y demás.

¡Gracias!

7.- DOCUMENTACIÓN PROBATORIA



Plan de Trabajo

Tulum Bikinis & More
- Año 2020-



Alumna: Ricci, Victoria María
Dni: 38741792
Tutora: Abbás, Virginia



<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

PLAN DE TRABAJO

Resumen

El presente trabajo está dirigido a profesionalizar el emprendimiento. La principal actividad de este es la comercialización de bikinis, lencería y velas aromáticas. Lo que motiva a la realización de este trabajo son las fallas en la poca formalización de sus procesos de administración. Con el mismo se busca saber qué está fallando y los objetivos que dirige el mismo, conocer las estrategias, y determinar su viabilidad económica ya que al no tener datos plasmados y organizados no se tiene conocimiento sobre su rentabilidad.

Para este plan se utilizarán distintas herramientas para lograr los objetivos planteados, tras el cumplimiento de estos se pretende que el emprendimiento sea totalmente beneficiado y funcione de manera profesional, sin fallas, así podrá utilizar la información que se genera constantemente, para beneficiar su trabajo, por ejemplo, conocer aspectos valiosos para el mismo, clientes, los productos más vendidos, los talles que más solicitan en San Miguel de Tucumán. De esta manera, el funcionamiento del negocio tendrá datos estadísticos, que permitan mejor funcionamiento y planificación. También tener el conocimiento para ofrecer distintas promociones y evaluar la reacción de sus clientes.

Palabras claves: emprender, formalizar, plan de negocios, administración.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Introducción

Tulum bikinis & More fue creado por dos hermanas, en la ciudad de San Miguel de Tucumán: Victoria y Paulina Ricci, es un emprendimiento que actualmente se dedica a la comercialización de bikinis, lencería femenina y velas aromáticas.

El mismo recibe el nombre de Tulum Bikinis, tras un viaje inolvidable realizado a las playas paradisíacas “Tulum” de la Riviera Maya, México. Las hermanas a la hora de llevar a cabo su sueño, pensaron en que el nombre “Tulum” era el más indicado, porque ese lugar las llevó a idear y a encarar este desafío. Además, evaluaron que se trata de un nombre corto, en castellano y fácil de recordar. También muy ligado con el producto principal del emprendimiento, playa, mar, palmeras, verano. Asimismo, de tratarse de un lugar tan exótico y único por su encanto natural, las llevó a pensar y a relacionar con los diseños de los trajes de baño que iban a vender.

Tulum Bikinis & More se originó hace cuatro años y desde ese momento no para de crecer. En sus inicios comenzó con un stock muy reducido y vendiendo por encargo solo bikinis. Hoy, con el paso de los años, no solo cuenta con un stock permanente, independientemente de la temporada que se trate, sino también con un gran número de clientes fieles y seguidores en sus redes sociales.

Recientemente incorporó su propia línea de lencería femenina y Velas aromáticas.

Tulum tiene contacto directo con los clientes a través de las redes sociales como por ejemplo “Instagram”, la cual cuenta con más de 13.000 seguidores, y la aplicación “Whatsapp empresa”.

Dicho emprendimiento tiene una excelente atención hacia el cliente: todas las dudas de los consumidores son respondidas en menos de 24 horas.

El negocio brinda la posibilidad para que el cliente arme su propio traje de baño; eligiendo los diseños, colores, y los talles de cada pieza del conjunto; generando así una combinación exclusiva para cada uno. Esto produce una cierta diferenciación con respecto al resto de los competidores, los cuales venden conjuntos armados y de un talle en particular para ambas partes, tanto para las bikinis como para las prendas de lencería. Además, Tulum brinda la posibilidad que el consumidor compre solo una de las piezas del conjunto. Esto genera una gran flexibilidad por parte de los consumidores que, muchas veces, gastan demasiado dinero en un conjunto entero solo para tener la parte de arriba o de abajo que necesitan.

La oportunidad de negocios en dicho emprendimiento, nace de la necesidad de oferta de trajes de baño en la provincia. Además, se produjeron grandes cambios en los canales de compra y comunicación debido al auge de las redes sociales y venta de productos online. Esto permitió que emprendimientos, como Tulum, acompañen de esta manera las nuevas demandas del mercado. Asimismo, ante la situación económica y social actual del país, buscaron reinventarse mediante la incorporación de nuevos productos que tenían pendiente: velas aromáticas y aromatizantes textiles. De esta manera intentan

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

diversificarse, dejando de ser un negocio estacional para transformarse en un negocio rentable.

En un futuro este emprendimiento planea dejar de dedicarse a la compra y venta de los productos que comercializa y poder involucrarse en el proceso de producción de estas desde su inicio.

El presente plan de trabajo está orientado a la realización de un Plan de Negocios del emprendimiento Tulum Bikinis, que va a servir como guía para administrar el emprendimiento, desde la planeación, organización, control y evaluación.

Problema

Tulum bikinis comenzó en agosto de 2016 año a año fue creciendo, tanto en sus ventas como en la cantidad de productos ofrecidos. Sin embargo, el crecimiento del emprendimiento no es aprovechado en su totalidad, puesto que existe el problema de falta de una estructura formal de administración. Esto se ve favorecido por la falta de control de los procesos de este emprendimiento.

Objetivos

Para poder solucionar este problema, se plantea como objetivo principal diseñar y desarrollar un plan de negocios para gestionar los procesos del emprendimiento estructurándolos y profesionalizándolos, para así lograr que no todo quede en el aire. Esto permitirá a Tulum bikinis conocer de manera transparente la situación actual y, así proyectar una situación futura.

Para poder llevar a cabo esto se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Formalizar los procesos del emprendimiento
- Diseñar un programa para llevar un control de las ventas, que especifique que productos y talles se venden, para así poder crear una tendencia de cuáles son los talles más vendidos.
- Realizar informes con información relevante disponible capturada por los sistemas que se implementen.
- Formular estrategias de largo y corto plazo
- Establecer un control de inventarios.
- Analizar la frecuencia con la que se realizan los pedidos de productos.
- Registrar los egresos de las dueñas y establecer un límite mensual.
- Detectar cuáles son los productos más vendidos para poder asegurar su stock permanente.
- Aprovechar el auge del emprendimiento para seguir creciendo

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

Marco teórico

Para el marco teórico del plan de trabajo, es importante, primero definir qué significa “Plan de trabajo”, según distintos autores:

Según Jack Fleitman (2000) “un plan de negocio se define como un instrumento clave y fundamental para el éxito, el cual consiste en una serie de actividades relacionadas entre si para el comienzo o desarrollo de una empresa. Así como una guía que facilita la creación o el crecimiento de una empresa”.

Según Ignacio de la Vega García (2004) afirma que “el plan de negocio identifica, describe y analiza una oportunidad de negocio. Examina su viabilidad tanto técnica y económica como financiera. A su vez sostiene que el plan de negocio es una herramienta indispensable para el desarrollo de una empresa”.

Para Longenecker (2007), “un plan de negocios es un documento en el que se describe la idea básica que fundamenta una empresa y en el que se describen consideraciones relacionadas con su inicio y su operación futura, otro concepto menciona que es una forma de pensar sobre el futuro del negocio: a donde ir, cómo ir rápidamente, o que hacer durante el camino para disminuir la incertidumbre y los riesgos”.

En conclusión, un plan de negocios es un instrumento que permite visualizar el horizonte de la empresa, ver hacia dónde va y cómo alcanzar sus objetivos de una manera eficaz, gracias a diversas estrategias, logrando de esta manera disminuir factores como el riesgo e incertidumbre.

Por último, es destacable distinguir el concepto emprendedor.

Según Andy Freire (2015) “un emprendedor es una persona que detecta una oportunidad y crea una organización (o la adquiere o es parte de un grupo que lo hace) para encararla”. El proceso emprendedor comprende todas las actividades relacionadas con detectar oportunidades y crear organización para concretarlas.

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

Marco metodológico

Esta investigación se abordará desde un enfoque positivista debido a que su principal objetivo es medir, evaluar y analizar variables cuantitativas. En cuanto a las herramientas a utilizar realizará flujo de fondos para medir la salud financiera de Tulum Bikinis & More analizando la variación de las entradas y salidas de dinero de un periodo determinado. También se hará análisis de sensibilidad para determinar cómo diferentes valores de una variable independiente impactan en una variable dependiente bajo un conjunto de supuesto, estudiando como la incertidumbre en el resultado de un modelo matemático puede asignarse a diferentes fuentes en las variables de entrada. Además, se realizará un análisis de riesgo para estudiar las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados, y los daños y consecuencias que éstos puedan producir, todo eso se desarrollará con el fin de conocer la viabilidad del negocio.

Realizaría un análisis situacional para la planificación empresarial a través de un análisis FODA, para poder conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, Al realizar este análisis las socias podrán saber dónde están paradas y hacia donde deben ir, también podrán poner en evidencia sus debilidades y poder buscar oportunidades de mejora.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

Cronograma

Actividades	Semanas																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1. Capacitación en temáticas orientadas a emprendimientos más horas de lectura de material bibliográfico específico	■	■	■	■																	
2. Recopilar datos primarios y secundarios					■	■															
3. Realizar observaciones							■	■													
4. Análisis FODA									■												
5. Elaborar un flujo de fondos										■	■										
6. Realizar un análisis de sensibilidad y de riesgo											■	■									
7. Estudio y planificación de costos e inversiones												■	■	■							
8. Estudio administrativo y formulación de estrategias														■	■	■					
9. Luego de las investigaciones realizadas, elaborar las conclusiones																■	■	■			
10. Presentación de Informes de avance												■	■							■	■

- Elaboración del plan de trabajo 20hs
 - Informe parciales 60hs
 - Informe final 20hs
 - Participación en cursos de extensión 50hs
 - Investigación de mercado 60hs
 - Estudio y planificación de costos e inversiones 60hs
 - Análisis FODA 20hs
 - Modelo Canvas 20hs
 - Estudio Administrativo y formulación de estrategias 40hs
 - Estudio y análisis económico-financiero 40hs
 - Reflexiones en foros de la Práctica Profesional 10hs
- Total: 400hs

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

Bibliografía

- Freire Andy (2004), "Pasión por Emprender. De la idea a la cruda realidad". Buenos Aires, Argentina. Editorial Aguilar.
- McDaniel C. y Gates R (2005). "*Investigación de Mercados.*" Buenos Aires, Argentina. Editorial Thompson.
- Hernandez Sampieri R. (2014) "*Metodología de Investigación*". Interamericana. Editorial Mc Graw Hill.
- Osterwalder A., e Pigneur Y. (2011). "Generación de modelo de negocios". Barcelona, España. Editorial Deusto
- FLEITMAN, J. (2000) *Negocios Exitosos*. Mc Graw Hill.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

1° informe de avance – Practica Profesional

Septiembre 2020

- Plan de Negocios: “Tulum Bikinis & More”
- Alumna: Ricci, Victoria María
- Dni: 38741792
- Tutora: Abbás, Virginia

Actividades Realizadas:

- Elaboración y Presentación del Plan de trabajo.
- Lectura de Bibliografía recomendada de temas relacionados.
- Consultas con mi tutora.
- Búsqueda de herramientas de análisis.
- Recopilación y análisis de información.
- Reunión con mi Socia dueña del emprendimiento también para realizar la descripción del emprendimiento, identificar oportunidades y recursos.
- Análisis de la actualidad del emprendimiento.
- Se Definió la Visión, Misión y Valores del emprendimiento.
- Para un análisis más detallado y organizado se procedió a identificar las tres ramas del emprendimiento: Bikinis, Lencería y Velas aromáticas.
- En base a la información recolectada y analizada se realizó el diagnóstico de la situación actual del emprendimiento en donde se detectaron ciertas falencias debido a la falta de profesionalización del emprendimiento.
- Se identificó la necesidad de implementar ciertas actividades de control.
- Diseño de planillas para registrar las ventas, compras y gastos para la realización futura de estados de resultados.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

2° Informe de avances PP

Nombre del trabajo: "Herramientas de gestión para "Tulum Bikinis & More""

Alumno: Ricci, Victoria María

Tutor: Abbás, Virginia

Actividades Realizadas:

- Presentación en reunión de discusión del 25 de noviembre de 2020.
- Realización de correcciones tales como ser cambio de título del trabajo.
- Participación en MATILA diciembre 2020.
- Participación en Curso de finanzas para Emprendedores.
- Seguimiento del correcto uso de planillas diseñadas para ayudar a la organización: ventas, compras, gastos, stock y precios.
- Identificación funciones que se realizan en el emprendimiento y quien se encuentra a cargo.
- División de funciones en áreas: comercialización, producción, finanzas y administración.
- Descripción de procesos para despersonalizar. Como ser proceso de diseño y producción, venta online, entre otros.
- Presentación en reunión de discusión de avances del día miércoles 19 de Mayo 2021.
- Desarrollo de herramientas manual de funciones y procesos.
- Rediseño de planillas de Excel
- Investigación de software disponibles en el mercado para emprendimientos como ser xubio, contagram, dragonfish. Sus costos y ventajas de usarlos.
- Consultas con mi Tutora.
- Participación en las clases de Practica Profesional.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

3° Informe de avances PP

Nombre del trabajo: "Herramientas de gestión para "Tulum Bikinis & More""

Alumno: Ricci, Victoria María

Tutor: Abbás, Virginia

Actividades Realizadas:

- Investigación profunda y análisis de software disponibles en el mercado para emprendimientos como ser xubio, contagram, dragonfish que se podrán implementar en el emprendimiento para una gestión más simple.
- Reunión con el proveedor y representante de dragonfish en Tucumán.
- Reuniones y consultas con mi tutora para obtener retroalimentación y feedback de los avances y poder hacer las correcciones pertinentes
- Participación en las clases de Practica Profesional.
- Participación en los foros de las diversas charlas brindadas en el marco de la Práctica Profesional.
- Reunión con mi socia del emprendimiento para perfeccionar el desarrollo de la descripción de procesos.
- Elaboración del trabajo para presentar en la muestra académica MATILA 2021 que se llevará a cabo a fin de mes.
- Elaboración de power point y video para la muestra académica MATILA 2021.
- Redacción y elaboración del informe final.
- Trabajando en la presentación final del trabajo.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

COMENTARIO DEL DIRECTOR SOBRE EL DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE

Basándome en el tiempo que me tocó acompañar a la alumna Victoria María Ricci en el desarrollo de su trabajo para la materia Práctica Profesional, quiero destacar su compromiso, autogestión y proactividad constante que le permitió obtener resultados muy satisfactorios.

Durante todo el proceso consultó, investigó y propuso numerosas herramientas y métodos que pudieran servirle para realizar un análisis completo de la situación planteada. Mantuvimos numerosas reuniones, mostrándose siempre abierta y predispuesta ante recomendaciones.

Siempre tiene un plus adicional este proceso, cuando la organización bajo estudio, son empresas en las que trabajan los alumnos o cuando se trata emprendimientos propios, cómo es en este caso, ya que se ve reflejado en el trabajo el compromiso e interés que adoptan para plantear soluciones estratégicas óptimas.

Como siempre digo, es un gusto ver como estudiantes ponen en práctica y aplican, a la realidad de las organizaciones, lo estudiado en muchas materias de la carrera, y ver la calidad de profesionales que se están formando en nuestra facultad.

Virginia Abbás

33.703.957

30 de Julio de 2021

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA EMPRENDIMIENTO



Herramientas de
gestión para
emprendimiento

Tulum Bikinis & More
- Año 2021-



Alumna: Ricci, Victoria María
Dni: 38741792
Tutora: Abbás, Virginia



INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

RESUMEN

Para el presente trabajo se eligió trabajar con el emprendimiento “Tulum Bikinis & more”, el mismo tiene una antigüedad de cinco años en el mercado de comercialización de bikinis, Lencería y velas aromáticas.

En sus comienzos el mismo inició como “hobby” pero año a año fue creciendo, sin embargo, este crecimiento en las ventas y variedad de productos no fue acompañado por una estructura formal de organización. Esto se genera por la falta de control, formalización y profesionalización de los procesos del emprendimiento.

El Trabajo fue abordado desde un enfoque cualitativo. Desde un diseño de investigación–acción practico con el fin de resolver un problema, introducir la mejora o generar un cambio.

Se realizó un análisis interno y estratégico del emprendimiento, analizando el mercado, competencia, compañía, productos y servicios, luego se aplicaron las herramientas análisis FODA y modelo CANVAS, en los cuales se descubrió el verdadero valor del emprendimiento y la posibilidad de que seguir creciendo es posible.

También se realizó la organización de la estructura organizacional del emprendimiento, se identificaron las tareas que se realizan a diario en el mismo, se determinaron “áreas funcionales” para mejor organización, además se realizó la descripción de puestos, adicionalmente se describieron los procesos que se desarrollan en el emprendimiento.

Para finalizar se investigó en el mercado de software soluciones que pueden ayudar a la gestión del emprendimiento.

Se pudo concluir sobre la importancia de la profesionalización del emprendimiento para poder seguir creciendo de una manera ordenada y consiente.

Palabras Clave: emprender, formalizar, gestión, administración, estrategia, Profesionalización.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

1. INTRODUCCIÓN

Tulum bikinis & More fue creado por dos hermanas, en la ciudad de San Miguel de Tucumán: Victoria y Paulina Ricci, es un emprendimiento que actualmente se dedica a la comercialización de bikinis, lencería femenina y velas aromáticas.

El mismo recibe el nombre de Tulum Bikinis, tras un viaje inolvidable realizado a las playas paradisíacas “Tulum” de la Riviera Maya, México. Las hermanas a la hora de llevar a cabo su sueño, pensaron en que el nombre “Tulum” era el más indicado, porque ese lugar las llevó a idear y a encarar este desafío. Además, evaluaron que se trata de un nombre corto, en castellano y fácil de recordar. También muy ligado con el producto principal del emprendimiento (bikinis), la playa, mar, palmeras, verano. Al tratarse de un lugar tan exótico y único por su encanto natural, las llevó a pensar y a relacionar con los diseños de los trajes de baño que iban a vender.

Tulum Bikinis & More se originó hace cinco años y desde ese momento no para de crecer. En sus inicios comenzó con un stock muy reducido y vendiendo por encargo solo bikinis. Hoy, con el paso de los años, no solo cuenta con un stock permanente, independientemente de la temporada que se trate, sino también con un gran número de clientes fieles y seguidores en sus redes sociales.

Recientemente incorporó su propia línea de lencería femenina y Velas aromáticas.

Tulum tiene contacto directo con los clientes a través de las redes sociales como por ejemplo “Instagram”, la cual cuenta con más de 15.000 seguidores, y la aplicación “Whatsapp empresa”.

Dicho emprendimiento tiene una excelente atención hacia el cliente: todas las dudas de los consumidores son respondidas en menos de 24 horas.

El negocio brinda la posibilidad para que el cliente arme su propio traje de baño; eligiendo los diseños, colores, y los talles de cada pieza del conjunto; generando así una combinación exclusiva para cada uno. Esto produce cierta diferenciación con respecto al resto de los competidores, los cuales venden conjuntos armados y de un talle en particular para ambas partes, tanto para las bikinis como para las prendas de lencería. Además, Tulum brinda la posibilidad que el consumidor compre solo una de las piezas del conjunto. Esto genera una gran flexibilidad por parte de los consumidores que, muchas veces, gastan demasiado dinero en un conjunto entero solo para tener la parte de arriba o de abajo que necesitan.

La oportunidad de negocios en dicho emprendimiento, nace de la necesidad de oferta de trajes de baño en la provincia de Tucumán. Además, se produjeron grandes cambios en los canales de compra y comunicación debido al auge de las redes sociales y venta de productos online. Esto permitió que emprendimientos, como Tulum, acompañen de esta manera las nuevas demandas del mercado. Asimismo, ante la situación económica y social actual del país, buscaron reinventarse mediante la incorporación de nuevos productos que tenían pendiente: velas aromáticas y aromatizantes textiles. De esta

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

manera intentan diversificarse, dejando de ser un negocio estacional para transformarse en un negocio rentable de todo el año.

En un futuro este emprendimiento planea dejar de dedicarse a la compra y venta de los productos que comercializa y poder involucrarse en el proceso de producción de estas desde su inicio.

- Qué necesidades satisface: satisfacción personal y social.
- Factores claves del negocio: calidad, costo, innovación y tendencia. Combinan moda y libertad, ofreciendo trajes de baño y lencería con diseños exclusivos y combinables.
- Sector industrial: Participa en el sector de comercialización, Sin embargo, buscará ampliar al sumarse al sector de producción textil al diseñar y fabricar su lencería.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

2. DESCRIPCION DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA

Tulum bikinis inició, en agosto del 2016, año tras año fue creciendo, tanto en el comportamiento de sus ventas como en la cantidad de productos ofrecidos. Sin embargo, el crecimiento y progresión del emprendimiento no es valorado en su totalidad, puesto que existe el problema de falta de una estructura formal de administración y de planificación estratégica. Esto se genera por la falta de control, formalización y profesionalización de los procesos del emprendimiento.

2.1. Preguntas de investigación

- ¿Cómo formalizar los procesos del emprendimiento?
- ¿Qué hacer para llevar el control de los procesos del emprendimiento?
- ¿Cómo generar información útil?
- ¿Cuáles son las tareas de cada dueña?
- ¿Existe una planificación estructural del mismo?
- ¿Cómo despersonalizar los procesos del emprendimiento?
- ¿Cómo se puede seguir creciendo?

2.2 Objetivo general

Para obtener una solución a este problema, se plantea como objetivo principal diseñar y desarrollar herramientas para gestionar los procesos del emprendimiento estructurándolos y profesionalizándolos para así evitar la informalidad del mismo. Esto permitirá a Tulum bikinis conocer de manera transparente la situación actual y, así proyectar una situación futura.

Para poder llevar a cabo esto se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Formalizar los procesos del emprendimiento.
 - Establecer funciones.
 - Despersonalizar.
 - Diseñar herramientas para llevar un control de todos los procesos que se llevan a cabo.
 - Realizar informes con información relevante disponible capturada por los sistemas que se implementen.
 - Formular estrategias de largo y corto plazo.
 - Establecer un control de inventarios.
 - Realizar un análisis interno de la empresa.
 - Crear la Visión, Misión y valores del emprendimiento
 - Diseñar mecanismos para la gestión.
-
- Aprovechar el auge del emprendimiento para seguir creciendo.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

3. MARCO TEORICO

Emprender

Según Andy Freire (2015) “un emprendedor es una persona que detecta una oportunidad y crea una organización (o la adquiere o es parte de un grupo que lo hace) para encararla”. El proceso emprendedor comprende todas las actividades relacionadas con detectar oportunidades y crear organización para concretarlas.

La planeación estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo” y es la herramienta con la que contamos para diseñar el futuro de nuestra empresa. La planeación estratégica requiere de un proceso estructurado en el que analizamos la empresa, el producto o servicio, el mercado, los clientes, los procesos, etc, con el objeto de alcanzar las metas planteadas y obtener una ventaja real sobre los competidores.

Análisis FODA

El análisis FODA son siglas que representan el estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de una empresa un mercado, o sencillamente a una persona, este acróstico es aplicado a cualquier situación, en el cual, se necesite un análisis o estudio.

Cabe señalar que, el FODA es una herramienta fundamental en la administración y en el proceso de planificación, pudiendo dar fuerza a la sigla de oportunidad, logrando, además, la situación real en la que se encuentra la empresa o proyecto, y poder planificar alguna estrategia a futuro.

Se recurre a ella para desarrollar una estrategia de negocio que sea sólida a futuro, además, el análisis FODA es una herramienta útil que todo gerente de empresa o industria debe ejecutar y tomarla en consideración. Si existiera una situación compleja el análisis FODA puede hacer frente a ella de forma sencilla y eficaz. Enfocándose así a los factores que tienen mayor impacto en la organización o en nuestra vida cotidiana si es el caso, a partir de allí se tomaran eficientes decisiones y las acciones pertinentes.

El FODA ayuda a tener un enfoque mejorado, siendo competitivo ante los nichos de los mercados al cual se está dirigiendo la empresa, teniendo mayores oportunidades en el mercado que se maneje creando estrategias para una eficaz competencia.

Modelo Canvas

Es una herramienta estratégica que nos permite generar, modelar, visualizar y comprender el modelo de negocio de cualquier empresa, mediante el cual se crea, genera y entrega los productos/servicios que satisfacen las necesidades de los clientes asegurando al mismo tiempo su viabilidad.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

El modelo canvas puede ser utilizado tanto para la generación y desarrollo del modelo de negocio de una nueva empresa, para el análisis del modelo de negocio de cualquier empresa de la competencia, así como el replanteamiento del actual modelo de negocio de nuestra empresa. Todo ello plasmado en una sola hoja y representado de manera gráfica e intuitiva permitiendo comprender y analizar cualquier modelo de negocio con extrema facilidad y por ende los mecanismos que hacen a las empresas funcionar.

Los módulos que comprende el modelo canvas son: Segmentos de mercado, Propuesta de valor, Canales, Relaciones con los clientes, Fuentes de ingresos, Recursos clave, Actividades clave, Asociaciones clave, Estructura de costes.

Estructura Organizacional

Es el sistema jerárquico escogido para organizar a los trabajadores y sus tareas para poder cumplir con los objetivos de la organización. Es representada gráficamente en un organigrama que se ramifica como árbol. Es un reflejo de la organización interna. Se reparte el trabajo en áreas funcionales o departamentos.

Según Robbins (1987) La estructura organizacional es el “esqueleto que la sostiene”. “Si los seres humanos tienen esqueletos que definen sus parámetros, las organizaciones tienen estructuras que definen los suyos”. “La distribución formal de los empleos dentro de una organización, la cual involucra las decisiones sobre la especialización, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control y formalización”.

Según Mintzberg (1979) es “El conjunto de todas las formas de trabajo en diferentes tareas, y cómo se lleva a cabo la coordinación de estas”.

Importancia del diseño de la estructura organizacional

Delimita las responsabilidades y puestos acordes a una posición específica dentro del organigrama.

Una clara estructura organizacional beneficia a las empresas al establecer la cantidad de recurso humano que se requiere para poder llevar a cabo las funciones, delimita las responsabilidades, determina quienes son los responsables de cada área o proceso y hace que la empresa sea mas eficiente y productiva cumpliendo con sus objetivos.

Profesionalización

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Según la Real Academia Española "Profesionalizar" es "dar carácter de profesión a una actividad", así como también señala que es "convertir a un aficionado en profesional". Otra definición "realizar una gestión profesional del negocio".

Por lo tanto, sería pasar de ser un emprendimiento a ser una actividad profesional. Para realizar este proceso de transición existen determinados términos que sirven como base: la Orientación y Planificación Estratégica, el Plan de Negocio, los Planes Operativos, el Modelo Comercial, el Reclutamiento formal de talento humano, los Esquemas de Seguimiento y gestión, así como la Mejora Continua.

No existe un momento correcto para hacer la transición, pero cuando el crecimiento del emprendimiento es acelerado, en cuanto a cantidad de ventas, satisfacción de clientes, cantidad de clientes, entre otros, se necesitará atender a más problemas, aumentará el trabajo operativo y existirán dificultades para mantener flujo de trabajo fluido. Es así como los dueños del emprendimiento se ven obligados a cumplir con diversas tareas operativas, no pudiendo prestar atención en ocuparse de cuestiones estratégicas y planeación.

Uno de los máximos beneficios de profesionalizar es que facilita su crecimiento, a través de la creación de estructuras sólidas, mejora en la rentabilidad, también le permite permanecer en el mercado, evitar conflictos, aumentar el rendimiento.

Para profesionalizar la tecnología es un gran aliado, se utilizan software ERP que es un sistema de gestión empresarial que integra todas las áreas del negocio, automatizando los procesos internos. Así, centraliza toda la información de la empresa para tener una base de datos única que optimiza la gestión y la toma de decisiones de todos los sectores.

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

4. METODOLOGÍA

El enfoque metodológico elegido para el presente trabajo es de tipo cualitativo. Desde un diseño de investigación–acción práctico (resolver un problema, introducir la mejora o generará un cambio), se deberá observar, pensar y actuar, en el proceso de formalización del emprendimiento constantemente. Se busca obtener datos, convertirlos en información para luego analizarlos y comprenderlos, para así poder responder a las preguntas de investigación. La recolección de datos será a través de observación y entrevistas abiertas con las dueñas del emprendimiento, se utilizarán tanto de fuentes primarias como secundarias.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

5. DESARROLLO

5.1 Descripción del emprendimiento

El emprendimiento “Tulum Bikinis & More” se dedica a la comercialización de bikinis, ropa interior femenina y velas aromáticas en la provincia de Tucumán. El mismo tiene una antigüedad de 5 años en el mercado.

Se considera óptimo el desarrollo del presente trabajo debido a que servirá de guía para administrar el emprendimiento, desde la planeación, gestión, control y evaluación.

Mercado

El mercado en el cual se encuentra este emprendimiento es el de la comercialización de bikinis, lencería y velas aromáticas. La demanda de estos productos fue creciendo con pasar del tiempo, debido al cambio de modas y a la posibilidad que tuvo el negocio de adaptarse a ellas, mediante su ventaja competitiva.

Sus productos se comercializan, principalmente, en contexto de pandemia por medio de redes sociales como ser “Instagram” y “Facebook”, las cuales permiten hacer conocer su oferta a una mayor cantidad de clientes potenciales. También se comercializa por la aplicación “Whatsapp Business”.

Además, cuentan con un espacio físico para exponer sus productos el cual hoy se encuentra cerrado a la atención al público.

El mercado meta de Tulum Bikinis está dirigido principalmente a mujeres entre 15 a 45 años, de clase media-alta, que habitan en la provincia de Tucumán. Son personas que les gusta verse y sentirse bien; y buscan constantemente cuidar su imagen, siguiendo las tendencias del momento. Valoran la calidad y el diseño. Los productos ofrecidos tienen un alto potencial de crecimiento al poder adaptar sus artículos innovadores según los gustos de cada cliente.

Compañía

El emprendimiento inició hace 5 años, en ese momento se dedicaba únicamente a la venta de Bikinis por encargo. A medida que pasó el tiempo y la demanda fue creciendo, se incorporaron nuevos productos para comercializar, como ser lencería y velas aromáticas.

El equipo de Tulum Bikinis & More está formado por dos hermanas:

- Paulina María Ricci: Licenciada en Comunicación y Community Manager.
- Victoria María Ricci: Estudiante de la Licenciatura en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Competencia

En el rubro bikinis, se destacan como competidores directos “Sienna Bikinis” y “Bikinis Tuc,” negocios que solo funcionan por temporadas (Septiembre/Diciembre).

En el rubro lencería, se destacan “La Biancheria” y “Boutique Lencería” el primero cuenta con productos de distinto estilo al proporcionado por Tulum Bikinis & More y el segundo se especializa en pijamas y ropa interior para novias y madres, no ofrecen variedad en sus productos ni la posibilidad de armar conjuntos a medida.

En el rubro de velas, “Morada” y “CasadVelas” son emprendimientos recientes por lo que no están fuertemente posicionados en el mercado. Sus precios son altos y trabajan solo por pedido por lo que no cuentan con stock para ver, elegir y apreciar el producto antes de realizar la compra.

Los competidores indirectos son: Renée, Cipitria, Flippa Bikinis, Odisea Bikinis y Guadalupe Cid (rubro bikinis). Caro Cuore y Selú (rubro ropa interior). “Llum Casa Perfum” “Casa Tilo” y “Apotheke” (rubro velas). Los mismos se encuentran completamente posicionados a nivel nacional, salen del rango de precios y comercializan sus productos en cadenas de almacenes, locales propios y ventas online.

Productos y servicios

Tulum bikinis ofrece a sus clientes y potenciales clientes una gran variedad de productos. Entre ellos:

- Bikinis: Bikinis con tiras comunes, Bikinis con tiras regulables, Bikinis fijas y enterizas.
- Lencería: Corpiños armados, corpiños de encaje, bombachas de algodón y bombachas de encaje, pijamas, camisones.
- Velas aromáticas: Modelo natural, modelo caramelera y modelo ámbar.

Una ventaja competitiva que otorga valor a los productos que se venden es la posibilidad que el cliente pueda armar y combinar conjuntos, de acuerdo a sus medidas, gustos y preferencias. Se destaca la gran variedad de talles y diseños en sus prendas. Uno de los pilares más valorados por los clientes es la Alta calidad de los productos que ofrecen, además de la experiencia de compra.

5.2 Misión, Visión y valores

Misión: Tulum bikinis es un emprendimiento dedicado a la comercialización y venta de lencería femenina, bikinis y velas aromáticas, con diseños llamativos, productos únicos y de alta calidad que satisfacen las necesidades, gustos y preferencias de nuestras clientas, permitiendo que las mismas queden satisfechas y vuelvan a repetir la experiencia de compra.

Visión: Ser un emprendimiento líder en la provincia de Tucumán, tanto en el mercado de bikinis como en el de lencería femenina, garantizando que nuestra

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

marca sea reconocida por sus prendas de alta calidad y diseños sofisticados, siempre cumpliendo con las expectativas de nuestras clientas cautivando sus emociones.

Valores:

- **Pasión:** Amar lo que hacemos y luchar día a día por mejorar lo que ofrecemos.
- **Compromiso:** Realizar nuestro trabajo con dedicación y responsabilidad, y cumplir con los objetivos de nuestra organización, buscando permanentemente lograr una mejora continua
- **Responsabilidad:** Cumplir las obligaciones y adquirir conciencia de las decisiones tomadas.
- **Trabajo en equipo:** Contribuir al desarrollo de la empresa y de los integrantes., y trabajar coordinadamente por intereses comunes en un ambiente de colaboración.
- **Calidad:** Búsqueda de la excelencia.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

5.3 Análisis FODA

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atención personalizada brindada por sus dueñas ● Variedad de talles y productos ● Buena experiencia durante la compra ● Antigüedad en el mercado ● Innovación constante ● Adaptación a las distintas tendencias y temporadas ● Alta calidad ● Diseños modernos y creativos ● Buena relación con proveedores ● Personalización en el armado de conjuntos combinando talles y diseños. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No se cuenta con una página web para ventas online ● No se delegan tareas operativas, por lo que las dueñas no tienen demasiado tiempo para definir estrategias y planificar. ● No se cuenta con un sistema especializado para la administración en general del emprendimiento; todo se realiza de forma manual. ● Las tareas no se encuentran especificadas ni divididas entre las dueñas.
<p>OPORTUNIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Competencia débil ● Tendencias favorables en el mercado ● Mercado mal atendido 	<p>AMENAZA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Constante aparición de nuevos competidores, debido a que no hay bajas barreras de ingreso. ● Inflación. Lo que incrementa los costos y disminuye el poder adquisitivo del cliente. ● Cambio de hábitos de los consumidores.

El mismo se realizó para efectuar un análisis más profundo de la situación actual de Tulum Bikinis & More. Dicho análisis permite ver que la principal ventaja competitiva consiste en que los clientes pueden adquirir los productos en conjunto o piezas sueltas combinando talles, modelos y colores asegurando alta calidad.

Por otro lado, una de las debilidades que más afecta al emprendimiento es la falta de un sistema para la automatización de las operaciones administrativas y que todo depende de las dueñas.

Dentro de las oportunidades se destaca la existencia de una competencia bastante frágil formada por emprendimientos que solo aparecen en determinadas estaciones y, los que permanecen todo el año, ofrecen productos

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

estándares de poca calidad sin preocuparse por la mejora continua y satisfacción al cliente. Por otro lado, las tendencias del mercado impulsan constantemente al emprendimiento a potenciarse y tener en claro hacia dónde se quiere direccionar para mejorar continuamente. Debido a que no existen barreras de entrada para este mercado, y que solo se requiere un cierto monto de inversión para ingresar en el mismo, constantemente aparecen nuevos competidores estacionales.

5.4 Modelo Canvas

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación con los Clientes	Segmento de Clientes
-MOLIPET -Estilo Personalizado -Proveedores	-Compra de insumos y productos -Manejo de redes sociales activo -Atención al personal	-Productos innovadores y de alta calidad -Posibilidad de adquirir o armar y combinar conjuntos. -Diversidad de talles y diseños	-Asesoría personalizada -Excelente atención -Servicios post ventas para retener los clientes.	-Mujeres entre 15 y 45 años de clase económica media-alta. -Personas que valoran la calidad y el diseño
Recursos Claves		-Atención rápida y personalizada	Canales	
-Humanos -Financieros -Físicos			-Tienda física -Instagram -Whatsapp Business	
Estructura de Costos			Fuente de Ingresos	
-Costos variables: Insumos, MO -Costos Fijos: Wifi, agua, luz			-Ventas de productos	

A. SEGMENTOS DE MERCADO

- Dirigida principalmente a mujeres entre 15 a 45 años, de clase media, media- alta, que habitan en la provincia de Tucumán.
- Son personas que les gusta verse y sentirse bien y buscan constantemente cuidar su imagen, siguiendo las tendencias del momento.
- Valoran la calidad y el diseño.
- Tienen una personalidad extrovertida, usan colores y estampas llamativas.
- Llevan una actividad social permanente y vida sana.
- Son apasionadas por las compras.
- Usan mucho las redes sociales.
- Les gusta viajar.

B. PROPUESTA DE VALOR

Ofrece productos innovadores y de alta calidad al cliente, dando la posibilidad de adquirir prendas sueltas o armar y combinar conjuntos, de acuerdo a sus medidas, gustos y preferencias. Se destaca comodidad y la amplia variedad de

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

talles y diseños de sus prendas. Atención rápida y personalizada. Trato cordial a sus clientas. Constante incorporación de nuevos diseños y productos.

C. CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación utilizados son: Redes Sociales (Instagram y Facebook), E-chat (Whatsapp Business) y Tienda física. Los Canales de distribución utilizados son: tienda física, empresa de correo “Servicio Modernos”, empresa de cadetería “Mensajes” éstas últimas dos se encargan de los envíos a domicilio.

D. RELACIONES CON LOS CLIENTES

La atención en tienda física es de manera directa y personal, lo que generará una experiencia de compra con un ambiente agradable, premiando una excelente atención al cliente. Se logra una relación cercana, a través de asesorías personalizadas vía whatsapp, teléfono, redes sociales y, se ofrece un servicio postventa adecuado. Proactividad en el servicio de atención al cliente. Personalización de mensajes y ofertas. Utilizan una comunicación transparente y sincera, generando una interacción. También pagan publicidad en las redes sociales para promocionar sus productos y llegar a su mercado meta. Además, ofrece descuentos o beneficios a clientas que compran frecuentemente con el objetivo de lograr la fidelidad de las mismas.

E. FUENTES DE INGRESOS

Los ingresos son generados por la venta de los productos. Los medios de pago que ofrece son: efectivo, transferencia bancaria, tarjetas de débito y crédito. Cuenta con diversas estrategias de precios tales como descuentos en temporada baja del rubro más vendido como ser el de las bikinis, también promociones para fechas especiales como ser día del amigo, día de la madre, navidad, etc.

F. RECURSOS CLAVE

Recursos humanos: Dueñas dinámicas y con iniciativa, actualizadas sobre las últimas tendencias, siendo una de ellas profesional cualificada con nociones de tecnología y comunicación social para ayudar al consumidor final.

Recursos financieros: El emprendimiento inicia con el aporte de capital propio de las dueñas. Actualmente, se mantiene a través de la reinversión de ganancias obtenidas año a año.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

Recursos físicos: Se cuenta con punto de venta en San Miguel de Tucumán personalizada y comercializar los productos a los clientes.

G. ACTIVIDADES CLAVE

- Compra de mercadería.
- Manejo de redes sociales activo.
- Venta del producto.
- Servicio post-venta.
- Búsqueda de tendencias y nuevos diseños para sorprender al cliente.
- Comprar insumos para packaging cada mes.
- Búsqueda permanente de proveedores accesibles para mantener la innovación continua.

H. ALIADOS CLAVE

Sus principales aliados son proveedores, tanto de materia prima como de productos terminados, al tener muy buena relación permite a las dueñas del emprendimiento contar con los productos en el momento adecuado. La empresa de correo privada, contratada para los envíos a domicilio, se considera un aliado estratégico.

Para un futuro se considera tener de aliado clave a la empresa Molipet y Estilo Personalizado con quien se compartirán las maquinarias para sublimar las telas para la producción de bikinis.

I. ESTRUCTURA DE COSTOS

El emprendimiento incurre tanto en costos fijos como en variables. Entre los primeros podemos encontrar: luz, agua, electricidad e internet. Con respecto a los costos variables, se incurre tanto en los costos de adquisición de los productos comercializados como en el material de empaque de los mismos (el costo de empaque está incluido dentro del costo de adquisición, ya que el proveedor vende el producto completo con dicho servicio). El negocio no incurre en costos de distribución ya que el envío está a cargo del consumidor final.

Luego del análisis detallado del emprendimiento, se llevó a cabo, la creación de planillas que especificaran en detalle las ventas, gastos, stock, precios y compras, estas fueron ideadas al inicio del desarrollo de este trabajo.

Al inicio del proceso, se diseñó un organigrama, el cual permite organizar la estructura de Tulum Bikinis & More, con el fin de crecer con orden y eficacia. El objetivo principal de este fue la búsqueda de claridad en la estructura del

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

emprendimiento, que, si bien hoy está formado por dos personas, en un futuro no tan lejano, se requerirá de colaboradores. Por lo que, este proceso evitará que exista superposición de funciones y responsabilidades, además de mayor tiempo invertido que el que podría ser si exista un orden correspondiente. Ya que este mismo, ayudaría a contar con la información necesaria de inmediato de cada área del emprendimiento.

De este modo, para realizar el organigrama se dividió el emprendimiento en “Áreas Funcionales”, las cuales son: Producción y diseño, Compras, Ventas, Comunicación y publicidad, Administración.



5.5 Áreas funcionales

Luego de identificar las distintas áreas funcionales, se identificaron las actividades o tareas que llevan a cabo las mismas:

5.6 Tareas

Diseño y Producción:

- Conocer las tendencias del mercado para desarrollo y producción de nuevos productos.
- Trabajar en conjunto con la diseñadora para plasmar las ideas en los nuevos productos.
- Realizar diversas pruebas de los nuevos productos hasta lograr el producto deseado.
- Buscar materias primas e insumos de alta calidad, innovadores y que se diferencien del resto.
- Supervisar el proceso de producción.
- Control de calidad de los productos que llegan.
- Detectar los modelos más vendidos e intentar reversionarlos todo el tiempo como por ejemplo hacerlo en nuevos colores, en nuevas telas.
- Analizar los gustos de las clientas.
- Estar en comunicación con compras y ventas, para poder planificar los tiempos de producción.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

Compras:

- Búsqueda activa de nuevos proveedores y productos novedosos para incluir al emprendimiento.
- Identificar nuevas oportunidades para seguir creciendo en el rubro.
- En comunicación constante con los proveedores actuales.
- Realizar los pedidos a proveedores de manera conjunta.
- Colocar etiquetas y precios a los productos que llegan.
- Dar de alta los productos en stock.
- Organizar el stock y controlarlo constantemente para detectar faltantes.
- Establecer políticas de compras.
- Evaluar costos y precios
- Estar pendientes de las novedades del mercado.
- Saber qué necesidades de stock existen, que no falte material, pero tampoco excederse.
- Supervisar la calidad de los productos adquiridos, así como si han llegado en perfectas condiciones. En caso de que lleguen en mal estado, se desprende otra tarea que es reclamar al proveedor.
- Realizar el seguimiento de pedidos.
- Pedir cotizaciones
- Negociar y pactar las mejores condiciones para el emprendimiento.
- Comunicar sobre la compra realizada.
- Solicitar a administración que realice el pago.

Ventas

- Pensar estrategias de ventas.
- Atención al cliente rápida y eficaz.
- Responder las consultas recibidas por las redes sociales y por whatsapp business.
- Recibir los pedidos de los clientes.
- Chequear disponibilidad del stock.
- Junto con compras y comunicación y publicidad planear distintas promociones para fechas especiales
- Brindar asesoría personalizada a los clientes.
- Procesar los pedidos de los clientes.
- Empaquetar los pedidos.
- Coordinar la entrega con el cliente.
- Enviar a pick up point los pedidos que son para retiro.
- Estar en comunicación con las empresas de envíos.
- Coordinar y Distribuir los paquetes a las diversas empresas de envíos a domicilio.
- Organizar el stock y controlarlo constantemente para detectar faltantes, de ser así comunicar a compras.
- Brindar servicio post venta.
- Conocer las características de los productos.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

- Estar en comunicación con clientes y escuchar sugerencias y reclamos.

Comunicación y publicidad

- Conocer en profundidad el emprendimiento y su cliente.
- Conocer las características de los productos.
- Afianzar su ventaja competitiva constantemente
- Manejo de redes sociales del emprendimiento
- Planificación y creación del contenido.
- Conocer al público objetivo.
- Creación estrategias de comunicación útiles.
- Relación con otros emprendimientos e influencer para hacer acciones conjuntas.
- Realización de producciones fotográficas tanto de producto como con modelos.
- Trabajar en desarrollo de una página web
- Desarrollo de marca para aumentar visibilidad reputación y posicionamiento.
- Idear y llevar a cabo distintas promociones en fechas especiales.
- Diseñar las diversas tarjetas que acompañan a los productos al entregárselos a las clientas.
- Estar constantemente innovando con el packaging de los productos.
- Estar a alerta de las acciones de los competidores.
- Analizar el mercado y sus tendencias.
- Diseñar la estrategia de publicidad y ventas.
- Cautivar a la audiencia e Impulsar las interacciones.
- Búsqueda constante de inspiración para nuevos productos y contenido digital.
- Diseñar Estrategias para fidelizar al cliente.
- Conocer las características propias de cada red social para publicar el tipo de contenido ideal en cada canal.
- Valorar periódicamente el desempeño del emprendimiento en redes sociales.
- Comunicarse con compras y ventas

Administración

- Pagar a proveedores
- Gestionar el emprendimiento.
- Llevar el control de ingresos y egresos de dinero.
- Reuniones de equipo periódicamente.
- Saber que pasa en los otros departamentos
- Encargarse del Packaging: revisar que haya disponibilidad en todo momento, armar cajas, preparar bolsas y tarjetas. Si no hay encargarse de comprar lo necesario para la entrega de los productos.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

- Creación del nuevo espacio para el emprendimiento.
- Formular políticas y procedimientos de funcionamiento.
- Organizar y planear.
- Dirigir.
- Coordinar.
- Controlar.
- Evaluar.
- Prestar atención a las acciones de competidores.

Luego de identificar las tareas que se realizan en cada puesto se hizo un descriptivo de puestos.

5.7 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	Referencia:		
		Versión: 1		
		Fecha:		
1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO				
• Denominación del puesto: Responsable de Diseño y Producción				
• Reporta a: Dueñas en toma de decisiones				
• Persona a cargo:		Si	No	X
2. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE UNA UNIDAD ORGANIZATIVA				
 <pre> graph TD A[Dueñas] --- B[Diseño y Producción] </pre>				
3. MISION DEL PUESTO				
• Asegurar el diseño y la producción de productos de alta calidad e innovadores para luego comercializarlos en el emprendimiento.				
• Informar a los departamentos Compras y Ventas sobre el desarrollo de la				

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

producción y sus tiempos.

- Buscar inspiración constante siguiendo las tendencias del mercado.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

- Conocer las tendencias del mercado para desarrollo y producción de nuevos productos.
- Trabajar en conjunto con la diseñadora para plasmar las ideas en los nuevos productos.
- Realizar diversas pruebas de los nuevos productos hasta lograr el producto deseado.
- Buscar materias primas e insumos de alta calidad, innovadores y que se diferencien del resto.
- Supervisar el proceso de producción.
- Control de calidad de los productos que llegan.
- Detectar los modelos más vendidos e intentar reversionarlos todo el tiempo como por ejemplo hacerlo en nuevos colores, en nuevas telas.
- Analizar los gustos de las clientas.
- Estar en comunicación con compras y ventas, para poder planificar los tiempos de producción.
- Optimizar el uso y aprovechamiento de los recursos.
- Analizar lo que los competidores ofrecen e intentar distinguirse del resto.

5. PERFIL DEL PUESTO

• **Sexo:** Femenino

• **Edad:** 25 – 50 años

• **Nivel de educación formal**

a) Primario Secundario Tecnicatura Universitario

• **Idioma:** No se requiere para el puesto.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

<ul style="list-style-type: none"> • Informática: 	
a) Microsoft Office	b) Manejo de Excel
6. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral: 2 años en posiciones similares (No excluyente) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Lugar de trabajo: San Miguel de Tucumán 	
<ul style="list-style-type: none"> • Horario laboral: Lunes a viernes de 9 hs. A 13 hs. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para viajar: No 	
<ul style="list-style-type: none"> • Movilidad propia: No 	
7. COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Trabajo en equipo • Creatividad e innovación • Gestión del tiempo • Toma de decisiones 	
8. RELACIONES INTERPERSONALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Dueñas 	Reporta – Toma de decisiones
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñadora de indumentaria 	Trabaja conjuntamente
<ul style="list-style-type: none"> • Ventas y Compras 	Informa sobre tiempos de producción
<ul style="list-style-type: none"> • Administración 	Solicita que se realice el pago de la producción.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	Referencia:
		Versión: 1

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

		Fecha:
9. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Denominación del puesto: Responsable de Compras 		
<ul style="list-style-type: none"> • Reporta a: Dueñas en toma de decisiones 		
<ul style="list-style-type: none"> • Persona a cargo: 	Si	No
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE UNA UNIDAD ORGANIZATIVA		
 <pre> graph TD A[Dueñas] --- B[Compras] </pre>		
11. MISIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la obtención de productos a tiempo para asegurar el normal funcionamiento del emprendimiento. Procurar obtención a menor precio y mejores condiciones financieras dentro de los estándares de calidad requeridos. • Mantener informado al departamento ventas sobre el proceso de compra y tiempos estimados de demora. • Estar constante movimiento para incorporar productos nuevos y novedosos al emprendimiento. 		
12. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda activa de nuevos proveedores y productos novedosos para incluir en el emprendimiento. • Identificar nuevas oportunidades para seguir creciendo en el rubro. • En comunicación constante con los proveedores actuales. • Realizar los pedidos a proveedores de manera conjunta. • Colocar etiquetas y precios a los productos que llegan. 		

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

- Organizar el stock y controlarlo constantemente para detectar faltantes.
- Establecer políticas de compras.
- Evaluar costos y precios.
- Estar pendientes de las novedades del mercado.
- Saber qué necesidades de stock existen, que no falte material, pero tampoco excederse.
- Supervisar la calidad y condiciones de los productos adquiridos, En caso de que lleguen en mal estado, se desprende otra tarea que es reclamar al proveedor.
- Realizar el seguimiento de pedidos.
- Pedir cotizaciones
- Negociar y pactar las mejores condiciones para el emprendimiento.
- Comunicar sobre la compra realizada.
- Solicitar a administración que realice el pago.

13. PERFIL DEL PUESTO

• **Sexo:** Femenino

• **Edad:** 25 – 50 años

• **Nivel de educación formal**

b) Primario Secundario Tecnicatura Universitario

• **Idioma:** No se requiere para el puesto.

• **Informática:**

c) Microsoft Office

d) Manejo de Excel

14. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

• **Experiencia laboral:** 2 años en posiciones similares (No excluyente)

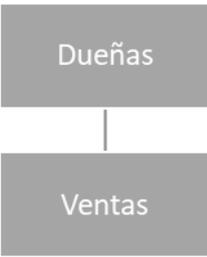
• **Lugar de trabajo:** San Miguel de Tucumán

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

<ul style="list-style-type: none"> • Horario laboral: Lunes a viernes de 9 hs. A 13 hs. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para viajar: No 	
<ul style="list-style-type: none"> • Movilidad propia: No 	
15. COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Trabajo en equipo • Proactividad • Gestión • Negociación • Comunicación • Toma de decisiones • Capacidad de análisis 	
16. RELACIONES INTERPERSONALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Dueñas 	Reporta – Toma de decisiones
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores 	Negociación y seguimiento de compras
<ul style="list-style-type: none"> • Administración 	Pago a proveedores
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y publicidad 	Informar sobre llegada de nuevos productos.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	Referencia:
		Versión: 1
		Fecha:
17. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

<ul style="list-style-type: none"> • Denominación del puesto: Responsable de Ventas 			
<ul style="list-style-type: none"> • Reporta a: Dueñas en toma de decisiones 			
<ul style="list-style-type: none"> • Persona a cargo: 	Si	No	X
18. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE UNA UNIDAD ORGANIZATIVA			
 <pre> graph TD A[Dueñas] --- B[Ventas] </pre>			
19. MISION DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los distintos productos y sus características para poder brindar atención personalizada y asesoría, para lograr que el cliente efectúe la compra. • Lograr que el proceso de venta sea efectivo y que el producto llegue al cliente lo más rápido posible. • Responder favorablemente ante reclamos de los clientes, siempre intentando que los mismos queden satisfechos aspirando a que repita su compra. 			
20. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Pensar estrategias de ventas. • Atención al cliente rápida y eficaz. • Responder las consultas recibidas por las redes sociales y por whatsapp bussines. • Recibir los pedidos de los clientes. • Chequear disponibilidad del stock. • Junto con compras y comunicación y publicidad planear distintas promociones para fechas especiales • Brindar asesoría personalizada a los clientes. 			

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

- Procesar los pedidos de los clientes.
- Empaquetar los pedidos.
- Coordinar la entrega con el cliente.
- Enviar a pick up point los pedidos que son para retiro.
- Estar en comunicación con las empresas de envíos.
- Coordinar y Distribuir los paquetes a las diversas empresas de envíos a domicilio.
- Organizar el stock y controlarlo constantemente para detectar faltantes, de ser así comunicar a compras.
- Brindar servicio post venta.
- Conocer las características de los productos.
- Estar en comunicación con clientes y escuchar sugerencias y reclamos.

21. PERFIL DEL PUESTO

• **Sexo:** Femenino

• **Edad:** 25 – 50 años

• **Nivel de educación formal**

c) Primario Secundario Tecnicatura Universitario

• **Idioma:** No se requiere para el puesto.

• **Informática:**

e) Microsoft Office

f) Manejo de Excel

22. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

• **Experiencia laboral:** 1 años en posiciones similares (No excluyente)

• **Lugar de trabajo:** San Miguel de Tucumán

• **Horario laboral:** Lunes a viernes de 9 hs. A 13 hs. 16hs a 19hs

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para viajar: No 	
<ul style="list-style-type: none"> • Movilidad propia: No 	
23. COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Orientación al cliente • Proactividad • Negociación • Comunicación • Sociabilidad • Escucha • Actitud positiva 	
24. RELACIONES INTERPERSONALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Dueñas 	Reporta – Toma de decisiones
<ul style="list-style-type: none"> • Compras 	Informa estado del stock
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes 	Se relaciona con el cliente para efectuar la venta
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y publicidad 	Informar sobre productos más vendidos.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	Referencia:
		Versión: 1
		Fecha:
25. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Denominación del puesto: Responsable Administración 		

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

<ul style="list-style-type: none"> • Reporta a: Dueñas en toma de decisiones 				
<ul style="list-style-type: none"> • Persona a cargo: 	Si		No	X
26. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE UNA UNIDAD ORGANIZATIVA				
 <pre> graph TD A[Dueñas] --- B[Administración] </pre>				
27. MISION DEL PUESTO				
<ul style="list-style-type: none"> • Planear y dar seguimiento a la gestión financiera del emprendimiento y suministrar información oportuna y confiable sobre el rendimiento de las operaciones para tomar decisiones y así poder cumplir con los objetivos del emprendimiento. 				
28. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO				
<ul style="list-style-type: none"> • Pagar a proveedores • Gestionar el emprendimiento • Llevar el control de ingresos y egresos de dinero. • Reuniones de equipo periódicamente. • Saber que pasa en los otros departamentos • Encargarse del Packaging: revisar que haya disponibilidad en todo momento, armar cajas, preparar bolsas y tarjetas. Si no hay encargarse de comprar lo necesario para la entrega de los productos. • Creación del nuevo espacio para el emprendimiento. • Formular políticas y procedimientos de funcionamiento. • Organizar y planear. • Dirigir. 				

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

- Coordinar.
- Controlar.
- Evaluar.
- Prestar atención a las acciones de competidores.

29. PERFIL DEL PUESTO

• **Sexo:** Femenino

• **Edad:** 25 – 50 años

• **Nivel de educación formal**

Primario Secundario Tecnicatura Universitario

• **Idioma:** No se requiere para el puesto.

• **Informática:**

- Microsoft Office
- Manejo de Excel

Conocimientos financieros
Conocimientos de RRHH.

30. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

• **Experiencia laboral:** 2 años en posiciones similares (No excluyente)

• **Lugar de trabajo:** San Miguel de Tucumán

• **Horario laboral:** Lunes a Viernes de 9hs a 13hs

• **Disponibilidad para viajar:** No

• **Movilidad propia:** No

31. COMPETENCIAS

- Compromiso

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

- Proactividad
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Orientación a los resultados
- Toma de decisiones

32. RELACIONES INTERPERSONALES DEL PUESTO

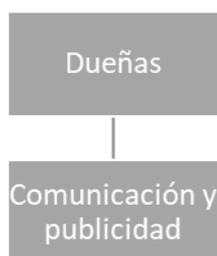
- | | |
|-----------|------------------------------|
| • Dueñas | Reporta – Toma de decisiones |
| • Compras | Recibe información de pagos |

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	Referencia:
		Versión: 1
		Fecha:

33. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- **Denominación del puesto:** Responsable Comunicación y Publicidad
 - **Reporta a:** Dueñas en toma de decisiones
- | | | | | |
|---------------------------|-----------|--|-----------|---|
| • Persona a cargo: | Si | | No | X |
|---------------------------|-----------|--|-----------|---|

34. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE UNA UNIDAD ORGANIZATIVA



<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

35. MISION DEL PUESTO

- Crear de contenido de valor, para transmitir un mensaje claro.
- Entender las necesidades del cliente.
- Posicionar el emprendimiento en redes sociales.

36. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

Comunicación y publicidad

- Conocer en profundidad el emprendimiento y su cliente.
- Conocer las características de los productos.
- Afianzar su ventaja competitiva constantemente
- Manejo de redes sociales del emprendimiento
- Planificación y creación del contenido.
- Conocer al público objetivo.
- Creación estrategias de comunicación útiles.
- Relación con otros emprendimientos e influencer para hacer acciones conjuntas.
- Realización de producciones fotográficas tanto de producto como con modelos.
- Trabajar en desarrollo de una página web
- Desarrollo de marca para aumentar visibilidad reputación y posicionamiento.
- Idear y llevar a cabo distintas promociones en fechas especiales.
- Diseñar las diversas tarjetas que acompañan a los productos al entregárselos a las clientas.
- Estar constantemente innovando con el packaging de los productos.
- Estar a alerta de las acciones de los competidores.
- Analizar el mercado y sus tendencias.
- Diseñar la estrategia de publicidad y ventas.
- Cautivar a la audiencia e Impulsar las interacciones.
- Búsqueda constante de inspiración para nuevos productos y contenido digital.
- Diseñar Estrategias para fidelizar al cliente.

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

- Conocer las características propias de cada red social para publicar el tipo de contenido ideal en cada canal.
- Valorar periódicamente el desempeño del emprendimiento en redes sociales.
- Comunicarse con compras y ventas.

37. PERFIL DEL PUESTO

• **Sexo:** Femenino

• **Edad:** 25 – 50 años

• **Nivel de educación formal**

Primario Secundario Tecnicatura Universitario

• **Idioma:** No se requiere para el puesto.

• **Informática:**

- Microsoft Office
- Manejo de programas para utilizar en las redes sociales.
- Conocimientos de fotografía y audiovisuales.
- Manejo de Corel
- Manejo de Canva

38. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

• **Experiencia laboral:** 2 años en posiciones similares (No excluyente)

• **Lugar de trabajo:** San Miguel de Tucumán

• **Horario laboral:** Lunes a Viernes de 11hs a 19hs

• **Disponibilidad para viajar:** No

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

<ul style="list-style-type: none"> • Movilidad propia: No 	
39.COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Proactividad • Comunicación • Planificación y organización • Creatividad • Capacidad de análisis • Capacidad de redacción • Toma de decisiones 	
40.RELACIONES INTERPERSONALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Dueñas 	Reporta – Toma de decisiones
<ul style="list-style-type: none"> • Compras 	Saber que productos que ingresan.
<ul style="list-style-type: none"> • Ventas 	Analizar si las estrategias utilizadas están funcionando.

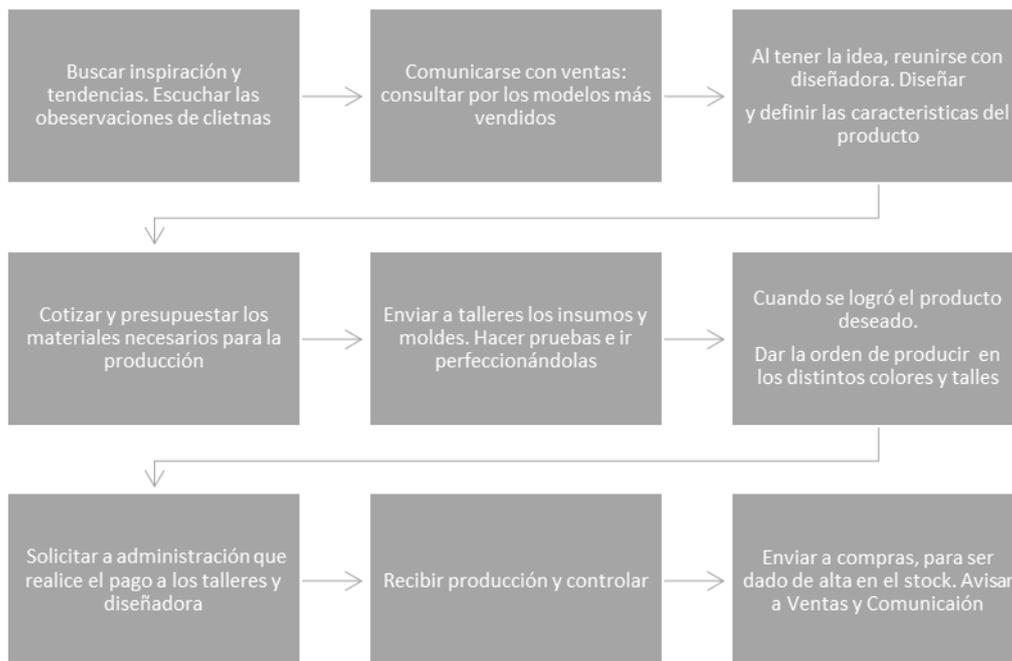
5.8 PROCESOS

Diseño y producción

1. Buscar inspiración, estar actualizadas sobre la tendencia y prestar atención a observaciones de clientas.
2. Comunicación con ventas: para tener conocimiento de los modelos más vendidos.
3. Al tener una idea creativa, reunirse con la diseñadora para llevar a cabo el proyecto. Diseñar y definir las características del producto.
4. Cotizar y presupuestar los insumos de cada producto para tener a disposición en momento de producción.
5. Enviar a los talleres los insumos y los moldes necesarios para la producción. Luego hacer pruebas e ir perfeccionándolas hasta que se logre la excelencia y se obtenga el producto final deseado.

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

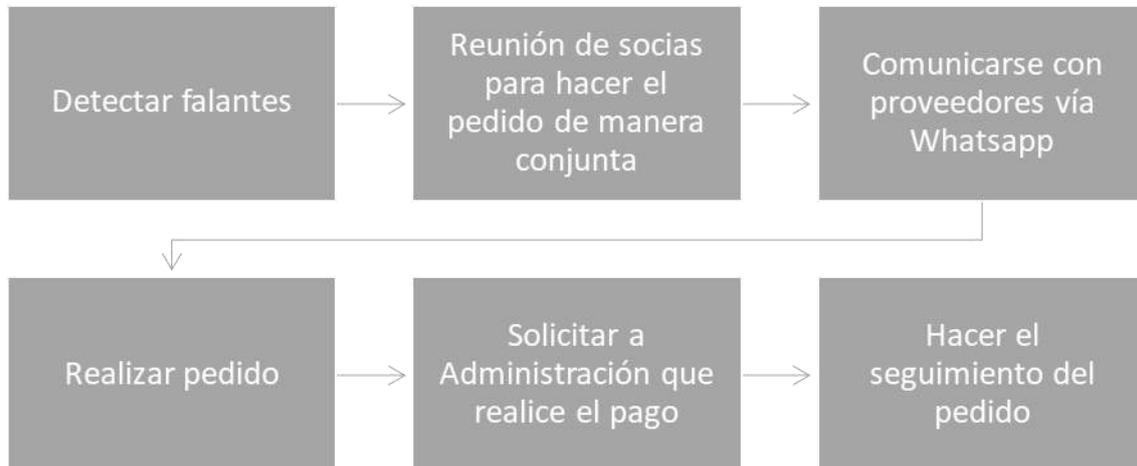
6. Al llegar a la prueba final (objetivo logrado tal quieren las dueñas), se procede a la producción de todos los colores y diversos talles.
7. Llega el momento, de solicitar a administración que realice el pago a los talleres y diseñadora.
8. Al finalizar el proceso de Producción, comienza la etapa de control de la materia prima, para detectar fallas posibles en la producción como ser que los breteles estén mal cosidos, partes que falten coser, que se hayan puesto ganchos iguales por lo tanto no se pueda prender la prenda entre otros.
9. Una vez finalizado la etapa de control se envían los productos a compras para dar alta en el stock, avisar a ventas y comunicación.



Pedido de mercadería

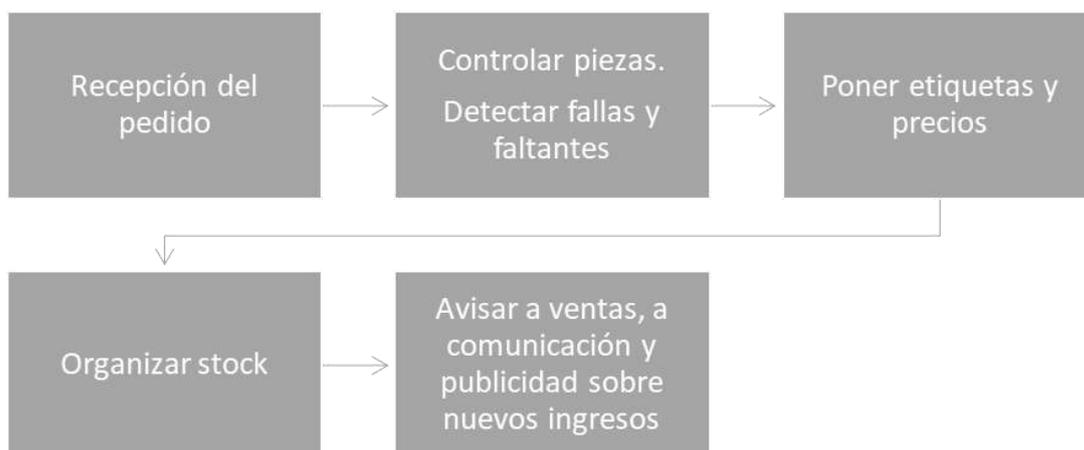
1. Detectar faltantes
2. Reunión de las socias para analizar los próximos pedidos. Los pedidos siempre se hacen de manera conjunta ya que ambas son las encargadas de vender.
3. Comunicación con los proveedores vía whatsapp, Solicitar que envíen el listado de stock disponible para al hacer el pedido, se pidan solo los productos que estén en stock para que sea más ágil.
4. Realizar el pedido.
5. Solicitar a administración que realice el pago.
6. Hacer el seguimiento del pedido

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



Recepción de pedido de mercadería

1. Recepción del pedido.
2. Controlar las piezas una por una para detectar fallas, si existen, avisar al proveedor y separarlas para devolución.
3. Poner etiquetas y precios.
4. Organizar el stock.
5. Avisar a ventas y a comunicación y publicidad sobre la recepción de los productos.



Venta online, recepción de pedido y logística de distribución

1. Comunicación con el cliente vía Instagram o whatsapp (Los más usados)
2. Asesorar al cliente según el pedido que realice, enviando fotos y videos de los productos e inspiración.
3. Confirmar stock.
4. Preguntar medio de pago y forma de envío o retiro por pick up point.
5. Solicitar datos.
6. Armar el pedido, controlar forma de pago y el estado del mismo.

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

7. Si es para envío: contactar con Mensajes o con servicios modernos según sea para el mismo día o para el día siguiente. También tener en cuenta para donde es.

Si es para retiro: solicitar un horario aproximado y dejarlo en el punto de retiro.

8. Avisar al cliente que su pedido se encuentra en camino o disponible para retirar.

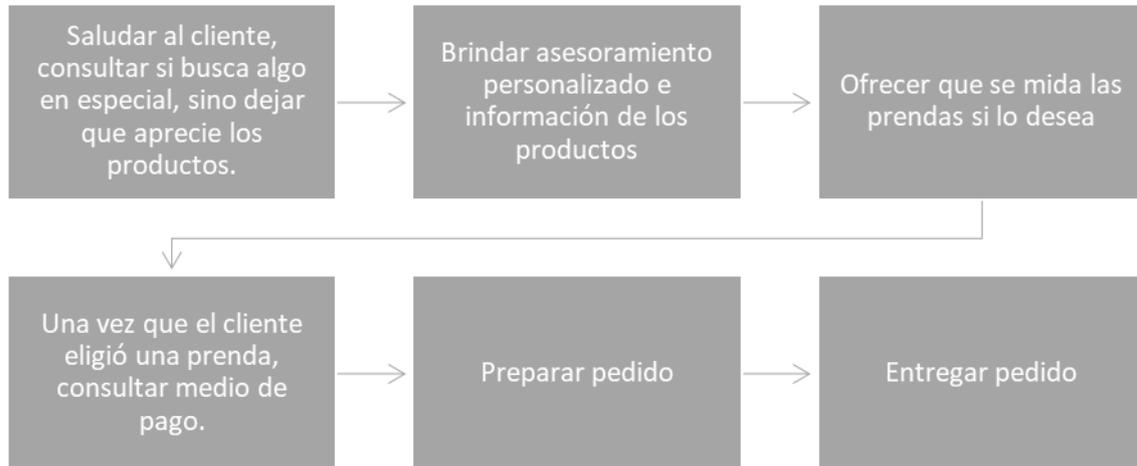
9. Comunicarse con el cliente para ver que los talles y modelos hayan ido bien.



Venta presencial

1. Saludar al cliente y consultar si vio algo en especial, sino dejar que el cliente pueda apreciar los productos y elegir.
2. Brindar asesoramiento personalizado e información de los productos como ser características, precio, etc.
3. Ofrecer que se mida las prendas si lo desea.
4. Una vez que la clienta eligió la prenda, Preguntar medio de pago.
5. Preparar el pedido.
6. Entregar el pedido.

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



Manejo de redes sociales

1. Buscar inspiración.
2. Organizar el tiempo.
3. Organizar el contenido.
4. Creación del contenido.
5. Realizar las publicaciones correspondientes ya sea en historias o en feed.
6. Analizar estadísticas.
7. Realizar publicidad paga dependiendo de las necesidades del emprendimiento.

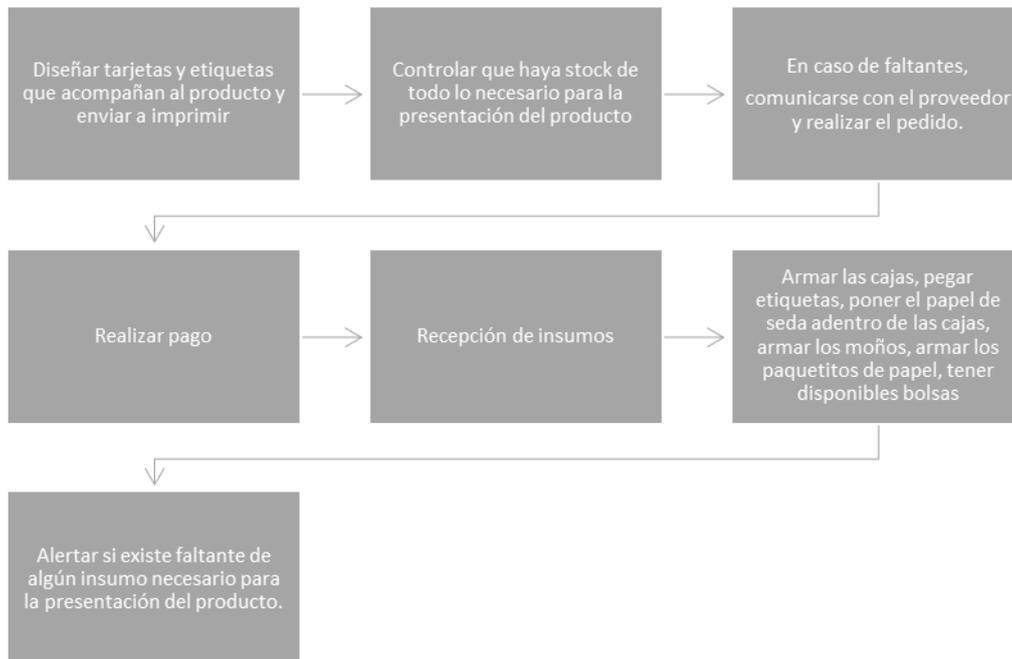
**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



Armado de packaging (Lencería y Bikinis)

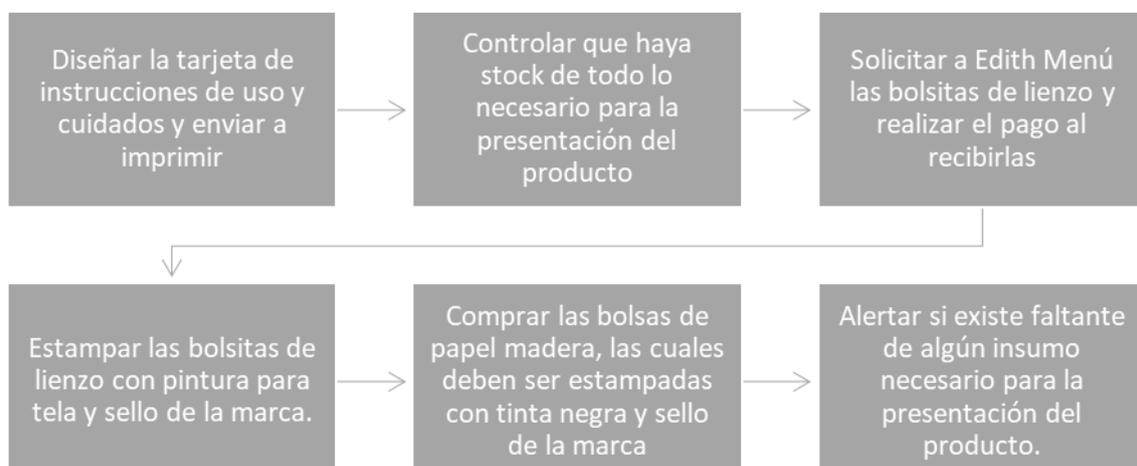
1. Diseñar las tarjetas y etiquetas que acompañan al producto y enviar a imprimir.
2. Controlar que haya stock de todo lo necesario para la presentación del producto.
3. En caso de faltantes de cajas, útiles de librería, papel de seda, etiquetas entre otros. Comunicarse con el proveedor y realizar el pedido.
4. Realizar el pago.
5. Recepción de insumos.
6. Armar las cajas, pegar etiquetas, poner el papel de seda adentro de las cajas, armar los moños, armar los paquetitos de papel, tener disponibles bolsas en las que se entregan los productos para que a la hora de armar un pedido sea un proceso más ágil.
7. Alertar si existe faltante de algún insumo necesario para la presentación del producto.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION



Armado de packaging (Velas Aromática)

1. Diseñar la tarjeta de instrucciones de uso y cuidados y enviar a imprimir
2. Controlar que haya stock de todo lo necesario para la presentación del producto.
3. Solicitar a Edith Menú las bolsitas de lienzo y realizar el pago al recibirlas.
4. Estampar las bolsitas de lienzo con pintura para tela y sello de la marca.
5. Comprar las bolsas de papel madera, las cuales deben ser estampadas con tinta negra y sello de la marca.
6. Alertar si existe faltante de algún insumo necesario para la presentación del producto.



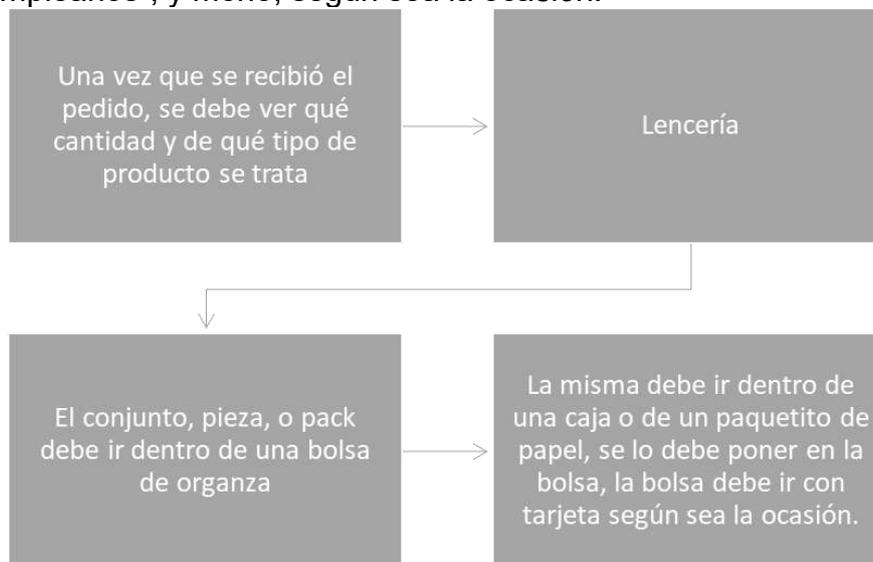
**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

Armado de pedido

1. Una vez que se recibió el pedido, se debe ver qué cantidad y de qué tipo de producto se trata:

Si se trata de Lencería:

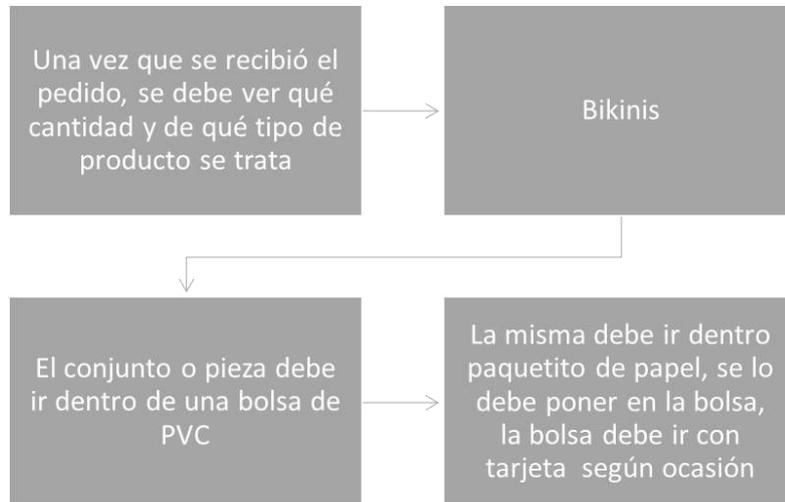
- El conjunto, pieza, o pack debe ir dentro de una bolsa de organza.
- La misma debe ir dentro de una caja o de un paquetito de papel, se lo debe poner en la bolsa, la bolsa debe ir con tarjeta de “Muchas gracias por su compra y por elegirnos”, “Muchas felicidades”, “Muy feliz cumpleaños”, y moño, según sea la ocasión.



Si se trata de Bikinis:

- El conjunto o pieza debe ir dentro de una bolsa de PVC.
- La misma debe ir dentro paquetito de papel, se lo debe poner en la bolsa, la bolsa debe ir con tarjeta de “Muchas gracias por su compra y por elegirnos”, “Muchas felicidades”, “Muy feliz cumpleaños”, y moño, según sea la ocasión.

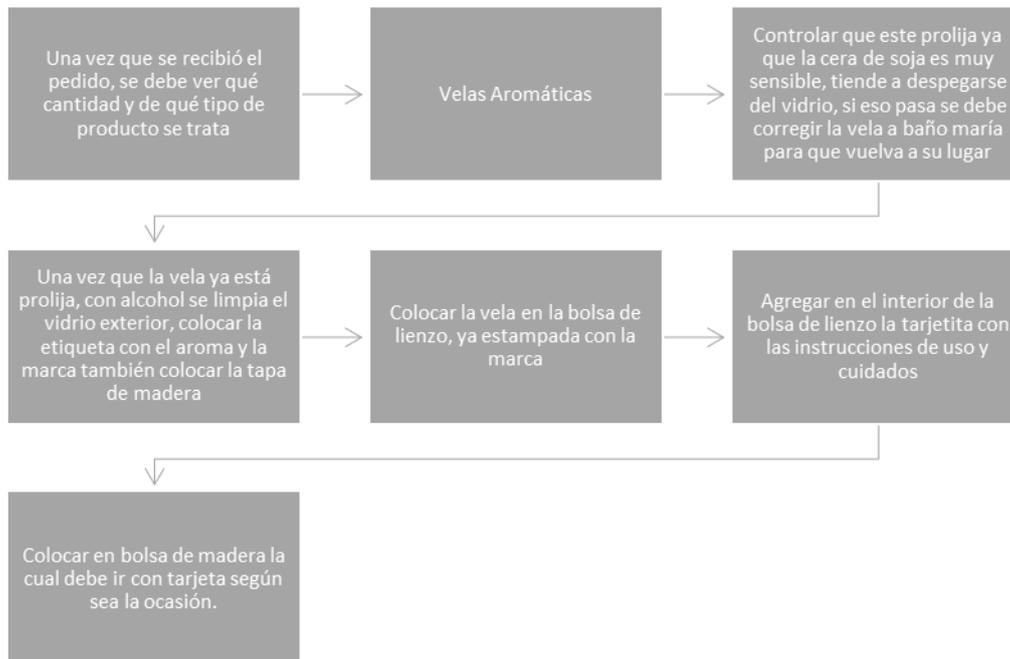
**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



Si se trata de Velas Aromáticas:

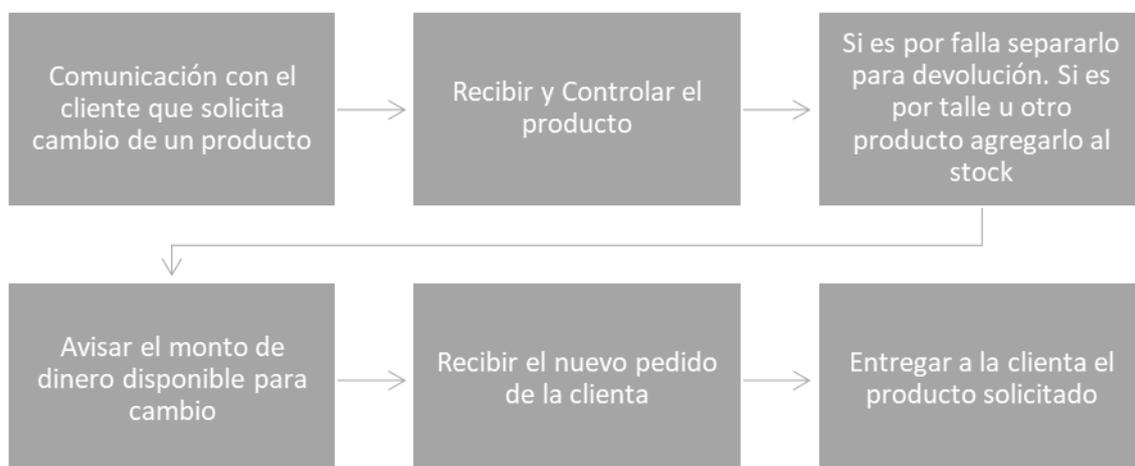
- Controlar que este prolija ya que la cera de soja es muy sensible a las temperaturas exteriores y tiende a despegarse del vidrio, en caso de que eso pase se debe corregir la vela a baño maría para que vuelva a pegarse al vidrio.
- Una vez que la vela ya está prolija, con alcohol se limpia el vidrio exterior, colocar la etiqueta con el aroma y la marca también colocar la tapa de madera.
- Colocar la vela en la bolsa de lienzo, ya estampada con la marca.
- Agregar en el interior de la bolsa de lienzo la tarjetita con las instrucciones de uso y cuidados.
- Colocar en bolsa de madera la cual debe ir con tarjeta de “Muchas gracias por su compra y por elegirnos”, “Muchas felicidades”, “Muy feliz cumpleaños”, y moño, según sea la ocasión.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION



Proceso de devolución – cambio

- Comunicación con el cliente que solicita el cambio de un producto, porque el talle no fue el correcto, quería otro producto o por falla (no advertida en el proceso de recepción de mercadería).
- Recibir y Controlar el producto.
- Si es por falla separarlo para devolución. Si es por talle u otro producto agregarlo al stock.
- Avisar el monto de dinero disponible para cambio.
- Recibir el nuevo pedido de la clienta.
- Preparar el cambio.
- Entregar a la clienta el producto solicitado.



INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

El detalle de los procesos se realiza con el fin de despersonalizar las distintas actividades que se efectúan en el emprendimiento y para que quede todo plasmado, así una vez que una nueva persona ingrese a trabajar en el emprendimiento tenga en claro cómo se deben realizar las tareas.

Para brindar soporte a estos procesos se utilizaron planillas diseñadas en el inicio de este trabajo, las cuales se fueron adaptando a las necesidades del emprendimiento.

Como herramientas adicionales se investigó en el mercado de software de gestión. Se eligieron tres sistemas de todos los que se ofrecen en el mercado, los cuales son Contagram, Xubio y Dragonish. Se realizó un análisis, se piensa que puede ser un gran soporte a la hora de hacer un uso eficiente de la información que hoy se está perdiendo, optimizar tiempo de respuesta, minimizar costos entre otras razones.

5.9 HERRAMIENTAS

Xubio

Es utilizado por pequeñas empresas para llevar a cabo diferentes procesos, tales como facturación, cotizaciones, contabilidad, impuestos, entre otras actividades. Ayuda a que el trabajo sea más simple, brinda la posibilidad de gestionar la empresa desde cualquier dispositivo. Características destacadas: Fácil de usar. El pago mensual incluye servicios como facturación online, reportes, entre otros. No se debe instalar un software. Ahorro de tiempo el cual se puede utilizar para hacer crecer el negocio. Se actualiza periódicamente sin costos adicionales. Información segura. No se pide un tiempo mínimo de permanencia. Puede ser dado de baja. Prueba gratis.

Funcionalidades: Facturación electrónica: se ahorra tiempo, es más eficaz, se ahorra dinero y se ayuda al medio ambiente. Se entiende la naturaleza compleja de cumplir con las obligaciones contables y fiscales para PyMEs y Monotributistas. Analiza y rastrear la información en tiempo real. Reportes de gestión. Ajuste por inflación. Sueldos.

Hay distintos planes según las determinadas características, los mismos van desde una función muy básica gratis hasta \$16000.

Contagram

Contagram es un sistema de gestión en la nube que te permite facilitar la administración de la empresa, de manera simple, rápida e intuitiva. Funcionalidades: Ventas, Compras, Stock, Cobranzas, Pagos, Informes, Panel de control, Gastos, Tesorería. Cuenta con distintos planes que van desde los \$4800 a \$8250. Varían según las siguientes características: operaciones por mes, cantidad de usuarios, usuario adicional, facturación electrónica, acceso a todo el sistema y soporte.

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

Dragonfish

A diferencia de las dos opciones que se presentaron anteriormente Zoo Logic es un software que acompaña el crecimiento de las empresas con soluciones que ayudan a la administración, gestión y control de todas las actividades comerciales y administrativas de los puntos de venta. Además, lleva a cabo la digitalización a todo tipo de comercios, shopping centers, franquicias y asociados a cámaras y agrupaciones comerciales.

De este se desprende Dragonfish Color y Talle: Es un programa de facturación que permite gestionar las ventas del comercio, consultar la contabilidad, controlar el stock, realizar el inventario. También se pueden generar promociones, conectar con los principales medios de pago, crear etiquetas para lectores de códigos de barras, integrar e-commerce, entre múltiples funcionalidades. El sistema agiliza y simplifica las tareas de tu comercio.

Funcionalidades: Control de Stock, Administración de Inventarios, Contabilidad, Gestión de Facturación, Sistema de Ventas, Operaciones con tarjetas de crédito y Medios de Pago, Listados y consultas, Integraciones, Promociones, Gestión de Cajas e Impresión de etiquetas, Comercio exterior.

Se realizó una reunión con el representante de la empresa en Tucumán y para Tulum Bikinis & More el presupuesto se puede ver en anexos.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

6. CONCLUSIÓN:

El emprendimiento Tulum Bikinis & More comenzó como un “hobby”, pero año tras año, fue creciendo y, sin embargo, siguió siendo administrado de manera “casera”.

Por lo tanto, con el análisis y desarrollo de esta investigación queda reflejado que se puede seguir creciendo e incluso mucho más de lo que se imaginan las dueñas, mejorando la calidad en todos los aspectos del emprendimiento, a través de una planificación y estrategia para ordenar la información cualitativa y cuantitativa. De esta manera, el tiempo invertido en detallar el análisis interno, la organización de las tareas, procesos y explorar las distintas herramientas útiles para la gestión fue muy positivo ya que permitirá poder contar con información valiosa y eficaz para tomar mejores decisiones y tener el control de distintos aspectos que no se podrían, ni se tendría en cuenta si se seguiría administrando de manera “casera”.

También se exploró sobre soluciones tecnológicas disponibles en el mercado que pueden servir como apoyo a la gestión mejorándola, desde la simplificación de tareas, la disminución de costos y tiempo de trabajo. Lo que, se espera que los sistemas y software que se plantearon acompañen el crecimiento del emprendimiento.

Una vez que se implemente lo investigado se piensa que la gestión se simplificará y quienes trabajan en el mismo podrán enfocarse en la atención al cliente y vender que es lo que más disfrutan.

Para finalizar, llegamos a la conclusión que la profesionalización y planificación se trata de un proceso necesario y útil para el progreso y crecimiento del emprendimiento, el cual debe integrar métodos de trabajo con tareas, funciones que permitan estructurar un accionar estratégico acorde a los objetivos de productividad y competitividad. Por lo que, el proceso de profesionalización será alentador para las dueñas, ya que se podrá garantizar los mejores resultados en términos de crecimiento para el emprendimiento, estabilidad laboral de las mismas, calidad de vida y permanencia de la organización a través del tiempo. Y mientras, terminar con la pobre e improvisada planificación del mismo.

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

7. REFERENCIAS

- Freire, A. (2004). Pasión por Emprender. De la idea a la cruda realidad. Aguilar
- Palancas. Sbdar, M (2014) Modelo de creación de empresas perdurables. La materia contenidos
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Mcdaniel C / Gates Roger (2010). Investigación de mercados cengage learning encuadernación
- Arthur A. Thompson, Margaret A. Peteraf, J. Gamble and A. J. Strickland III,(2014). Administración estratégica. McGraw-Hill.
- Riquelme Leiva, M (2016). FODA: Matriz o Análisis FODA – Una herramienta esencial para el estudio de la empresa.. <https://www.analisisfoda.com>
- Ansorena Cao, a (1996). 15 pasos para la selección del personal con éxito. Métodos e instrumentos. Paidós.

- Quiles, j., (2021), ¿Qué es un ERP? ¿Para qué sirve y qué beneficios aporta?, Recuperado (Junio 2021). <https://www.clavei.es/blog/erp-que-es/>

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

8. APÉNDICE

Para la primera **entrevista** con las dueñas se utilizaron las siguientes preguntas abiertas como referencia para estructurar la charla, en ese momento surgieron más preguntas a lo largo de la misma.

1. ¿Hace cuánto tiempo que existe el emprendimiento?
2. ¿Cómo surgió la idea de crearlo?
3. ¿Cuántos empleados tiene el emprendimiento?
4. ¿Cómo están organizadas?
5. ¿El emprendimiento está creciendo o estable?
6. ¿Cómo fue la evolución del mismo?
7. Díganme 3 palabras que definan el emprendimiento
8. ¿Cuál cree que es su mayor fortaleza? ¿Debilidades?
9. ¿Qué haces que sea diferente? ¿cuál piensan que es su ventaja competitiva?
10. ¿Qué productos venden? ¿Qué aportan a sus clientes?
11. ¿Conocen a tus clientes y clientes potenciales?
12. ¿Qué las empuja a seguir crecimiento?
13. ¿debido a que aspectos decidieron incorporar nuevas ramas de productos?
14. ¿qué es lo que priorizan al momento de brindar el servicio a sus clientes?
15. ¿Quiénes son los clientes actuales y cuál es el canal de venta?
16. Si tuvieran que enumerar sus principios fundamentales, ¿cuáles serían?
¿Cuáles son sus bases para el emprendimiento?
17. ¿cómo es la relación con los proveedores?
18. ¿Cuánto son los proveedores que actualmente tienen?
19. ¿Cómo son los procesos de administración del mismo?
20. ¿Piensan que se pueden mejorar?
21. ¿Cómo es su competencia?
22. ¿existe un manual de funciones? ¿Saben cuáles son las tareas que necesitan hacer a diario, mensualmente o anualmente? ¿Conoce cada persona del equipo lo que debe hacer en cada momento?
23. ¿Ganan dinero vendiendo? ¿Es sostenible su estructura de costos?
24. ¿Tienen claros sus objetivos?
25. ¿Cuál es la estrategia y plan de expansión?
26. Si volvieran a empezar de cero, ¿seguirían el mismo camino o cambiarían algo que hicieron?
27. ¿Qué es lo que más las motiva para continuar?
28. Reflexionando sobre los elementos que explican el éxito de su empresa, ¿qué factores consideran más relevantes? ¿Podrían dar cinco indicaciones básicas para gestionar de manera eficaz un negocio de estas características?
29. Si miran para atrás, ¿cuál fue el episodio más gratificante que han vivido?
30. Mirando al futuro, ¿dónde ven a su emprendimiento dentro de diez? ¿Y a ustedes?

**INFORME FINAL PRACTICA
PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

**Planillas que se implementaron en el emprendimiento.
Registro de ventas**

Fecha	Nombre	Celular	Nombre bikini	Talle	Precio	Medio de pago	Entrega	Pago envió
			Corpi:				Envío:	
			Bomb:				Retiro:	
Dirección:								
Mail:								
Obs:								
Fecha	Nombre	Celular	Nombre bikini	Talle	Precio	Medio de pago	Entrega	Pago envió
			Corpi:				Envío:	
			Bomb:				Retiro:	
Dirección:								
Mail:								
Obs:								
Fecha	Nombre	Celular	Nombre bikini	Talle	Precio	Medio de pago	Entrega	Pago envió
			Corpi:				Envío:	
			Bomb:				Retiro:	
Dirección:								
Mail:								
Obs:								

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

Modelo	Cant.	Modelo	Cant.	Modelo	Cant.	Modelo	Cant.

Velas aromaticas					
Modelo natural		Modelo Ámbar		Modelo caramelera	
Aroma	Cant.	Aroma	Cant.	Aroma	Cant.

Planilla precios

Código	Producto	Costo	Precio	Ganancia

Dragonfish

Plan Comercio Base:

- Incluye artículos completos – Fotos – Familias – Precios y todo lo necesario.
- Módulo de Promociones
- Stock mediante remito – movimiento de stock
- Ventas minoristas: Remito y Factura. Fiscal – electrónica o manual. Web Servicios para conexión con Afip en Facturas
- electrónicas e impresión en cualquier impresora o comandera.
- Caja y comprobantes de caja.
- Listados y reportes.

Impresión de etiquetas

Permite el diseño de formatos de etiquetas para ser impresas en plantillas troqueladas o en rollos de papel ilustración. De esta forma tener etiquetas con el código de barras para poder realizar la venta con lector. El diseño puede ser totalmente a gusto, por ejemplo, se puede imprimir el precio o no, etc.

Stock Online (opcional)

Es un módulo con el cual es posible a través de un portal llamado Znube acceder al ícono de “omnicanalidad” donde es posible ver el stock en forma online del sistema Dragonfish que se encuentra en el local comercial. Es posible consultarlo desde cualquier Pc o celular para poder hacer consultas de stock online y realizar ventas online por redes sociales. (\$159).

Znube (opcional)

- Poder ver en un portal toda la información de los locales en forma centralizada

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

- Poder tener comunicación entre locales de artículos y precios en forma automática
- Recibir información detallada de ventas y stock por mail diarios, semanales y mensuales.

(\$1039)

Condiciones del Abono:

1. Su pago se realiza a través de débito de cuenta bancaria y es pago adelantado.
2. El abono es Libre de contrato de permanencia
3. El abono mensual incluye
 - Utilización del sistema
 - Actualizaciones permanentes
 - Mesa de ayuda telefónica
 - Acceso a Campus Virtual – Ayuda PDF – Videos Tutoriales – Cursos Online horarios a coordinar con Zoologic.

Victoria María Ricci

DNI: 38.741.792

30 de Julio de 2021.