



**ANALISIS E
IMPLEMENTACION DE
UN SOFTWARE DE
GESTION DEL TIPO
CRM EN UNA EMPRESA
INMOBILIARIA**

INFORME FINAL

**PRÁCTICA PROFESIONAL
AÑO 2020**

Modalidad: Trabajo de Aplicación de
Conceptos y Técnicas de Administración en
Situación Laboral o Ambiente Real.

**Autor: Martín Najimov
DNI: 39.972.784**

**Tutor: Prof. María Fernanda
Rodríguez**



INDICE GENERAL

1. Datos Generales.....	3
2. Informe final de su trabajo de práctica profesional.....	3
3. Cumplimiento del plan de trabajo original.....	4
4. Divulgación.....	4
5. Charlas de la PP, cursos y/o Estadías de capacitación.....	4
6. Realice un balance de su experiencia en la práctica profesional.....	4
Comentario del director sobre el desempeño del estudiante.....	6
<hr/>	
7. Documentación probatoria.....	7
Plan de Trabajo	8
- Índice.....	9
- Resumen.....	10
- Introducción.....	11
- Problema.....	12
- Objetivo General.....	13
- Objetivos Específicos.....	13
- Marco Teórico.....	14
- Marco Metodológico.....	21
- Cronograma.....	23
- Bibliografía.....	23
INFORME DE AVANCE N°1: ABRIL.....	24
INFORME DE AVANCE N°2: MAYO.....	25
INFORME DE AVANCE N°3: OCTUBRE.....	26
INFORME DE AVANCE N°4: NOVIEMBRE.....	27
Trabajo De Campo	28
- Índice.....	29
- Resumen.....	30
- Introducción.....	31
- Presentación de la empresa.....	32
- Problema.....	33
- Objetivo General.....	34
- Objetivos Específicos.....	34
- Marco Teórico.....	35
- Marco Metodológico.....	39
- Diagnostico de la empresa.....	39
- Ubicación del problema.....	41
- Urgencia del problema.....	41
- Cursograma.....	42
- Diseño Físico - Lógico.....	45
- Casos de uso del sistema.....	46
- Requisitos del sistema a implementar.....	46
- Alternativas de solución y su evaluación.....	47
- Análisis de Factibilidad – Viabilidad.....	49
- Decisión Final – Selección del software.....	51



- Ventajas y desventajas de Inmosoft.....	53
- Plan de Acción e Implementación.....	56
- Anexo.....	64
- Referencias.....	71
- Bibliografía.....	71
Certificados: Cursos y Divulgación.....	72
Participación en foros y seminarios.....	76



1. - DATOS GENERALES:

Apellido y Nombre del Estudiante: Najimov Martín	Apellido y Nombres del Director: Rodríguez Maria Fernanda
DNI: 39.972.784	DNI: 33.374.582
Tema: Análisis e Implementación de un Software tipo CRM de Gestión en una Empresa Inmobiliaria	
Opción de Práctica Profesional: Trabajo de Aplicación de Conceptos y Técnicas de Administración en Situación Laboral o Ambiente Real	
Lugar de Trabajo: Empresa Inmobiliaria	

2.- INFORME FINAL DE SU TRABAJO DE PRACTICA PROFESIONAL

Para cumplir con el trabajo de la Práctica Profesional opte por trabajar en una empresa inmobiliaria con el objetivo de aplicar mis conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de la Licenciatura en Administración.

En primera instancia se presentó en Abril del año 2020 el plan de trabajo con los objetivos y pasos a seguir en la empresa que se realizara el trabajo. Una vez aprobado, se realizaron las actividades y tareas planteadas, desde la revisión de la bibliografía y armado del marco teórico, observación directa en la empresa, recolección de datos e información pertinente al problema, entrevistas y reuniones con empleados y directivos, como así también, en una siguiente instancia, determinación de alternativas aplicables, evaluación de las mismas para a continuación, armar un plan de acción e implementación, proceder a implementar el software y por último, evaluar su desempeño.

Se realizaron cursos para complementar el trabajo como así también presentaciones en reuniones de discusión y muestras académicas que fueron muy útiles para discutir y reforzar lo presentado en el desarrollo del trabajo, como así también pulir cuestiones importantes con recomendaciones de profesores o compañeros de la cátedra.

En todo momento hubo acompañamiento, tutoría, control y retroalimentación de la tutor, la profesora María Fernández Rodríguez que aportó de manera extraordinaria para la realización del trabajo, su compleción y los elevados niveles de éxito y satisfacción logrados.



3.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ORIGINAL:

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

4.- DIVULGACIÓN

- Reunión de discusión de avances de Practica Profesional, el día miércoles 25/11/2020.
- VIII Muestra Académica “Jornadas de Investigación de la Licenciatura en Administración” organizada por el Instituto de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, UNT. Fecha: 7 al 11 de Diciembre 2020.

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

- Curso realizado de “IA (Inteligencia Artificial) para todos” en plataforma Coursera.
- Participación en el seminario dentro del marco de la Práctica Profesional LA: “La administración en organizaciones socialmente orientadas”, Octubre, 2020.
- Participación en el seminario dentro del marco de la Práctica Profesional LA: “La empresa del futuro”, a cargo del profesor Miguel Ángel Pero, Noviembre, 2020.

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

Considero el espacio de la Práctica Profesional de gran importancia y fundamental en la formación del Licenciado en Administración, la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos, siendo supervisados y apuntados a resolver un problema o aprovechar una oportunidad que finalmente se aplicara en la empresa bajo cuestión permite al crecimiento y mayor formación del futuro licenciado.

Aprovecho este espacio para agradecer a mi tutor, la profesora María Fernanda Rodríguez por el acompañamiento en todo momento y la predisposición a lo largo de la realización del trabajo de la Práctica Profesional que sin ella, no hubiese sido lo mismo. Agradecer también a los integrantes de la catedra de la Práctica Profesional e instituto de Administración por el gran trabajo y profesionalismo a lo largo del cursado.

Poder obtener al final del trabajo una buena retroalimentación, altos niveles de satisfacción y la decisión de contratar finalmente el software por parte de la empresa, como así también una mención por el trabajo realizado en el marco de la



Práctica Profesional en las VIII muestras académicas realizadas al final del año 2020, genera una gran alegría y motivación personal a seguir, como así también, finalmente, determinar en conjunto con la empresa que, el trabajo tuvo un gran éxito y altos niveles de aceptación.

Firma del Estudiante_____

Fecha_____

Aclaración_____

Firma del Director_____

Fecha_____

Aclaración_____



COMENTARIO DEL DIRECTOR SOBRE EL DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE

Martín se desempeñó a lo largo del desarrollo del presente trabajo de forma destacable. Estuvimos en contacto en todo momento, avanzando paso a paso y siempre buscando el mejor camino para llegar a abordar una solución exitosa en función de la estructura de la empresa y por supuesto de los requerimientos técnicos, operativos y económicos con los que se contaba. Valoro en gran medida la elección del tema a desarrollar, ya que, es una problemática de sistemas que comparten un gran número de empresas del medio, y sin duda representan un desafío enorme, sobre todo en estos y tiempos de pandemia donde los sistemas se volvieron esenciales para continuar con las actividades de forma normal.

A medida que fue avanzando en la disciplina, demostró comprensión de la mayor parte de los temas y contenidos tratados, apropiándose del vocabulario del área en cuestión.

Quiero destacar el esfuerzo realizado por Martín en términos de aprendizaje, quien en todo momento buscó ampliar el marco teórico y técnico para mejorar las técnicas de análisis e implementación de sistemas. Todos los instrumentos elegidos para el análisis de la situación-problema fueron relevantes y se desarrollaron de forma correcta, es así que no solo se abordó una alternativa de solución que hoy ya está implementada en la empresa, sino que el discente pudo encontrar otra solución de sistema CRM con mejores prestaciones para abordar en un momento en donde presupuesto empresarial para esta área se pueda ampliar.

Los soportes visuales utilizados fueron adecuados e interesantes, y la información la organizó de forma clara y lógica. Además, Martín no solo presentó los informes de avances en tiempo y forma, y cumplió con todas las recomendaciones impartidas por sus docentes y compañeros de la práctica profesional, sino también abordó desafiantes capacitaciones vinculadas a la temática por fuera de la institución.

Firma del Director _____

Aclaración _____

Fecha



7.- DOCUMENTACIÓN PROBATORIA



PLAN DE TRABAJO

Análisis e Implementación de un Software tipo CRM en una Empresa Inmobiliaria

Opciones de Práctica Profesional
Año 2020

Modalidad: Trabajo de Aplicación de Conceptos y
Técnicas de Administración en Situación Laboral o
Ambiente Real.

Autor: Martín Najimov
DNI: 39.972.784

Tutor: Prof. María Fernanda Rodríguez



Índice

Resumen.....	10
Introducción.....	11
Problema.....	12
Objetivos.....	13
Marco Teórico.....	14
Marco Metodológico.....	21
Cronograma.....	23
Bibliografía.....	23



Resumen

Ante una gran expansión y crecimiento del mercado inmobiliario, la empresa inmobiliaria "XX" (puesto de esta manera para reservar nombre y privacidad), tiene por objetivo mejorar la eficiencia de la empresa, el nivel de competitividad actual y eficacia a la hora de realizar operaciones relacionadas a compra-venta y alquileres de propiedades. De esta manera, como resultado lograr hacer frente de manera más eficiente a la demanda del mercado.

La empresa parte de un problema interno que consisten en que la capacidad de operaciones que se están concretando en la actualidad no cumple con el mínimo esperado, por lo que, genera una gran complicación poder cumplir con la demanda del mercado y la actual situación del mercado.

Para ello, se buscará a través de este trabajo, determinar e implementar el software adecuado a la inmobiliaria que permita mejorar su eficiencia y eficacia en las operaciones relacionadas a la compra - venta, alquileres y administración de propiedades y, de esta manera, permitir a la inmobiliaria un crecimiento, mejoras y finalmente consecución de sus objetivos planteados.

Para esto, en una primera instancia, se armará y partirá de un marco teórico basado en bibliografía utilizada en las materias "Sistema de información II, Taller de Metodología de la Investigación y Análisis e Implementación de Sistemas", de la Facultad de Ciencias Económicas, UNT, como así también bibliografía adicional para complementar. Luego se realizó visitas a la inmobiliaria y reuniones con los directivos y empleados, para así conocer y comprender la composición, estructura, operatoria y funcionamiento de la inmobiliaria, como también su misión, visión, objetivos y valores. Se encontró que existen varios cuellos de botella en el sector comercial de la empresa en el área de ventas y alquileres, en donde, se realizaban tareas manuales en la computadora, en archivos como Word y Excel, y no se contaba con un software inmobiliario funcional. Esto demostró ser el principal problema por el cual, la empresa no puede lograr el funcionamiento óptimo deseado, perdiendo la oportunidad de realizar una significativa cantidad de operaciones.

Para lograr sortear ese obstáculo, se analizaron distintos software existentes hoy en el mercado, tanto del tipo On-Premise, SaaS (software as a service), como así también, la opción de desarrollar un software a medida por ingenieros especializados, para poder solucionar el problema planteado.

Una vez analizados, y en base a los requisitos técnicos, económicos y operativos planteados por la inmobiliaria, se encontró que el software que mejor satisface el problema y que cumple, en su totalidad, con los requisitos planteados, es un SaaS, Inmosoft.

Para asegurar la correcta y exitosa implementación se preparará a la empresa y capacitará a los empleados, se armará un claro plan de acción y se definirán los nuevos roles y responsabilidades asociados a dicho sistema, realizado un seguimiento y buscando una retroalimentación continua durante toda la implementación.

Palabras clave: Inmobiliaria – Software- Eficiencia – Organización.



Introducción

El mercado inmobiliario tucumano se encuentra en un entorno de expansión y constante crecimiento, ya sea, por la cantidad de inmobiliarias existentes, como por la demanda y oferta limitada.

Es por esto que es necesario contar con un alto nivel competitivo, y de la misma manera mejorar y crecer continuamente para no ser absorbido por la competencia, por lo que, a su vez, se debe contar con una estructura organizacional que permita hacer frente a la situación planteada.

Por otro lado, una correcta estructura organizacional con el software de respaldo adecuado permite a la empresa tener un funcionamiento eficiente, lograr toma de decisiones precisas y oportunas, concretar mayor cantidad de operaciones, ya sea, de compra-venta de propiedades, alquileres y tasaciones, como así también el planeamiento y control de sus operatorias diarias, costeo y cobro de sus honorarios, apuntando a una sinergia organizacional en el logro de los objetivos planteados por los directivos.

El plan de trabajo se realizará en una inmobiliaria "XX" (Puesto de esta manera para reservar nombre y privacidad), la cual se encuentra en el rubro inmobiliario, dedicada a negocios inmobiliarios y propiedades, así como la administración, tasación, y asesoramiento de inversión, ubicada en San miguel de Tucumán, Tucumán, Argentina.



Problema

Con el transcurso del tiempo, la inmobiliaria “XX”, tuvo un constante crecimiento, en especial en lo referido a su cartera de clientes y propiedades y el posicionamiento en el mercado. Es por esto, que la empresa busca poder potenciar este crecimiento y escalar a un mayor nivel, concretando la mayor cantidad de operaciones de manera más eficaz, logrando así los objetivos previstos por la dirección. La empresa realiza dos tipos de operaciones específicas referidas al problema, las ventas de propiedades, por un lado, y por el otro, alquileres y administración de inmuebles.

El problema consiste en que la cantidad de operaciones que se están concretando en la actualidad no cumple con el mínimo esperado.

Los objetivos básicos de la empresa respecto a estas operaciones son:

- Lograr una operación de venta independiente (sin colaboración de colegas inmobiliarias) mínimo al mes – **actualmente, logra el 30% aproximadamente de las 12 ventas esperadas por año.**

- Lograr alquilar dos propiedades de la cartera de la inmobiliaria por mes – **actualmente, logra también un aproximado de 30% de las 24 operaciones de alquileres esperados por año.**

- Por último, respecto a la administración de propiedades: captar y lograr la gestión y administración de manera eficiente de las propiedades que se alquilen a través de la inmobiliaria o también aquellas que se vendan y se destinen al alquiler.

Las causas que se identificaron que dan origen al problema son:

- La inexistencia de una base de datos: actualmente, existe una base de datos sencilla en Excel, pero se realizan las consultas en forma manual.

- Demoras por la ineficiencia en la pronta respuesta, dado que no se cuenta con la herramienta adecuada.

- Utilización de una herramienta no óptima (Excel - Word) para el manejo de pedidos y consultas de clientes interesados, como de la cartera de propiedades.

- Inexistencia de informes mensuales/semanales para seguimiento de las propiedades y operaciones concretadas, que permitirían evaluar la productividad de la empresa.

Para poder optimizar la cantidad de operaciones o pedidos recibidos, se propone la implementación de un software que permita asociar las propiedades nuevas con los clientes en cartera y viceversa, atendiendo el pedido en el momento justo, sin demoras, logrando aumentar el número de operaciones concretadas, clientes satisfechos y la rotación de propiedades, como así también, realizar un correcto seguimiento de la cartera de clientes y de propiedades. Entre las funciones del software, el sistema, además, permitirá una correcta administración de ambas carteras y de propiedades propiamente dicha, como así también asociar propiedades nuevas y disponibles/existentes con búsquedas de clientes interesados que no hayan sido “solucionadas” anteriormente, así como con las búsquedas nuevas recibidas diariamente.



Objetivo General

El objetivo general es determinar e implementar el software adecuado en la inmobiliaria, que permita mejorar su eficiencia y eficacia en las operaciones relacionadas a la compra - venta, alquileres y administración de propiedades y, de esta manera, a la inmobiliaria llevarla a un seguro crecimiento y mejoras y consecución de sus objetivos.

Objetivos Específicos

- Comprender la operatoria y composición actual de la inmobiliaria.
- Analizar la estructura organizacional existente y determinar las fallas en la misma.
- Determinar los requerimientos del software en base al análisis del funcionamiento de la inmobiliaria y definir las opciones existentes de software que cumplan con los requerimientos previamente determinados.
- Evaluar comparativamente la factibilidad técnica, operativa y económica de cada uno de los sistemas posibles para la implementación.
- Seleccionar el software que cumpla con todos los requerimientos planteados.
- Desarrollar un plan de acción para la implementación del software.
- Definir nuevas funciones, responsabilidades y tareas asociadas al nuevo sistema.
- Comunicar a toda la organización el nuevo plan de acción, los objetivos en base al nuevo software y las nuevas prioridades de la empresa, para que los miembros participen y colaboren con la misma.
- Implementar el software en la empresa y capacitar al personal.
- Obtener retroalimentación y realizar mejoras relacionadas a la interacción de los individuos en la empresa con el sistema y los procedimientos operativos de la misma.



Marco Teórico

Para el armado del marco teórico, se partió de la recopilación de información pertinente a lo que es una inmobiliaria, información relevante acerca de lo que es una organización, referencias de organigramas plasmadas en la bibliografía planteada, y en qué consisten los mismos, como así también las definiciones de los puestos y requerimientos de la misma dentro de una organización para la mejor comprensión. Luego, se reunió información asociada a los sistemas de información, basada en bibliografía utilizada en la FACE – UNT en materias relacionadas y obtenida de otras fuentes de uso.

Es importante tener en cuenta durante la investigación, que una organización es un sistema social y, a su vez, un sistema que representa un conjunto de elementos, ya sea, capital financiero, tecnológico, humano o herramientas, que están en interacción constante y trabajando en conjunto para lograr una meta en común. Por lo que, es fundamental, la coordinación de las partes por las áreas directivas, para lograr estos objetivos de la manera más rápida y eficiente posible.

- Qué es una inmobiliaria?

Una inmobiliaria es una compañía dedicada a la compra y venta de propiedades, tales como casas, departamentos, oficinas, locales, entre otros. Generalmente un comprador y un vendedor se ponen en contacto con ellos para entrar en las negociaciones correspondientes. La compañía, en ese sentido, actúa de mediador entre ambos. Si la venta se concreta, la inmobiliaria recibe una comisión.

Las compañías inmobiliarias se dedican a desarrollar proyectos determinados según el espacio geográfico, demográfico y las facilidades de crecimiento de la locación. Son los encargados del concepto y la venta de cada una de estas propiedades. Este servicio es de gran utilidad, ya que, la empresa inmobiliaria, se dedica a las distintas gestiones relacionadas con las operaciones de compra-venta, gestiones que, posiblemente, una persona no sepa hacer. Otra de sus funciones, es asesorar sobre las condiciones técnicas del inmueble y las diversas circunstancias que se relacionen con éste, como por ejemplo, los servicios de una zona, la topografía, los cambios relacionados con el clima, entre otros.

Algunas de estas compañías se encargan también de la construcción de los proyectos inmobiliarios que dirigen. Estas compañías se hacen llamar “constructora e inmobiliaria”. Dichas empresas, no se dedican a vender inmuebles ajenos, es decir, no pueden actuar como intermediarios entre un vendedor civil y un comprador; sino que se dedican a la obra desde antes de su concepción. Por lo tanto, evalúan el terreno, realizan los planos, eligen los materiales y construyen la obra desde sus cimientos. Las compañías constructoras e inmobiliarias conocen su trabajo mejor que nadie, el cual es la venta total de todos sus inmuebles. (Nuñez, 2017).

- Estructura organizacional

La estructura organizacional, según Henry Mintzberg, involucra dos requerimientos fundamentales: la división del trabajo en distintas tareas y el logro de la coordinación entre estas tareas. Así también, es fundamental, una clara disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.



Para conseguir que la organización de una empresa se disponga de forma efectiva, Mintzberg, sostiene que se debe tener una visión holística de la empresa, es decir, ver la empresa como un todo y no como la suma de las partes. Debemos saber cuáles son todos los recursos de los que disponemos y organizarlos de forma que consigamos el mayor rendimiento con los menores recursos posibles. De esta forma, podremos realizar nuestra actividad y obtener los mayores beneficios. No solo debemos pensar en los recursos humanos, sino también en los materiales, los financieros y todo lo que dispongamos para integrarlos en una estructura organizativa que nos permita obtener una competitividad empresarial lo más alta posible.

Para definir la estructura, será fundamental realizar el organigrama de la empresa donde se definirán las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados de la compañía. Es imprescindible que todos los componentes de la organización conozcan este organigrama, para saber los roles de cada trabajador y a quién deben dirigirse en cada momento.

Además, para que toda organización sepa el camino a seguir, necesita un líder que permita estructurar toda esta organización y tomar las decisiones necesarias para que la actividad de la empresa funcione con normalidad. El liderazgo empresarial es fundamental para que todos los componentes de la empresa y los recursos disponibles trabajen en el mismo sentido y de la mejor forma posible. (Mintzberg, Diseño de organizaciones eficientes, 2003).

- **Desarrollo administrativo de sistemas de información**

En algunas ocasiones, se ha postergado el desarrollo de la parte administrativa de un sistema de información a fin de dar una rápida solución computacional a un problema, sacrificando la posibilidad de haber dado otra respuesta, tal vez de carácter computacional, pero más precisa y completa o de tipo administrativo, donde además, se podría haber ahorrado tiempo y dinero.

Como se explica en la introducción del libro, se posible dar por resuelto el problema o cancelar el desarrollo de un sistema en cualquiera de las etapas del área administrativa: Diagnostico, factibilidad o diseño lógico, no obstante y solo con el fin de dar continuidad a las materias tratadas en este libro, se supone que el sistema de información será desarrollado, abarcando todas las etapas de la metodología.

En lo que se analiza cada una de las siguientes etapas: Diagnostico, Factibilidad y Diseño lógico.

Para la mejor comprensión del diagnóstico se ha dividido el tema en los siguientes puntos:

- Cuál es el problema?
- Ubicación del problema.
- Descripción del problema.
- Evaluación del problema.



- Formato del informe de diagnóstico.

Para el problema determinado, se debe plantear en el informe: Los objetivos del mismo, La factibilidad propiamente dicha,, análisis del problema (como el costo, urgencia, plazos, requerimientos y restricciones entre otros), planteamiento de las alternativas, evaluación de las mismas y, por último, el plan de desarrollo y puesta en marcha.

- **La importancia de la administración de proyectos**

Hay una tasa muy alta de fracaso entre los proyectos de sistemas de información. En casi cualquier organización, los proyectos de sistemas de información requieren mucho más tiempo y dinero para implementarse de los que había pensado en un principio, o el sistema terminado no funciona de manera apropiada. Cuando un sistema de información no cumple con las expectativas o su costo de desarrollo es demasiado alto, las compañías tal vez no obtengan ningún beneficio de su inversión en el sistema de información y quizás el sistema no pueda resolver los problemas para los que se diseñó. El desarrollo de un nuevo sistema se debe administrar y orquestar con cuidado; es probable que la forma en que se ejecute un proyecto sea el factor más importante que influye en su resultado. Esta es la razón por la cual, es esencial tener cierto conocimiento sobre administración de proyectos de sistemas de información y las razones por las que tienen éxito o fracaso.

- **Proyectos fuera de control y falla del sistema**

Entre el 30 y 40 por ciento de todos los proyectos de software son proyectos “fuera de control”, que exceden, por mucho, el itinerario original, como las proyecciones de presupuesto, y no funcionan como se había especificado en un principio. Es muy probable que un proyecto de desarrollo de sistemas sin una administración apropiada sufra estas consecuencias:

- Costos que exceden los presupuestos por mucho.
- Desfasamiento inesperado de tiempo.
- Un desempeño técnico más bajo de lo esperado.
- Incapacidad de obtener beneficios anticipados.

- **Objetivos de la administración de proyectos**

Un proyecto es una serie planeada de actividades relacionadas para lograr un objetivo de negocios específicos. Lo proyectos de sistemas de información implican el desarrollo de nuevos sistemas de información, la mejora de sistemas existentes, o tal vez la actualización o reemplazo de la infraestructura tecnológica de información (TI) de la firma.



La administración de proyectos para los sistemas de información debe lidiar con cinco variables principales: Alcance, tiempo, costo, calidad y riesgo.

- El alcance define que trabaja se incluye o no en el proyecto.
- El tiempo es el lapso requerido para completar el proyecto. Establece la cantidad de tiempo necesaria para completar los componentes principales de un proyecto, determinando a su vez, el tiempo requerido para completar cada tarea y establece un itinerario para terminar el trabajo.
- El costo se basa en el tiempo para completar el proyecto, multiplicado por el costo de los RRHH requeridos para finalizar el proyecto. También consideran los costos de Hardware, software y el espacio de trabajo.
- La calidad es un indicador de que tan bien cumple el resultado final de un proyecto con los objetivos especificados por la gerencia. Se deduce por lo general a las mejoras en el desempeño organizacional mejoras y en la toma de decisiones. También considera la precisión y actualidad de la información producida por el nuevo sistema, además de su facilidad de uso.
- El riesgo se refiere a los problemas potenciales que amenazan con el éxito del proyecto. Estos podrían evitar que el proyecto logre sus objetivos al incrementar el tiempo y el costo, reducir la calidad de los resultados del proyecto o evitar que este se complete.

- Factores críticos de éxito

Para desarrollar un plan efectivo de sistemas de información, la firma debe tener una clara comprensión de sus requerimientos de información tanto de largo como de corto plazo. La metodología de análisis estratégico, o los factores críticos de éxito, argumenta que los requerimientos de información se determinan mediante un pequeño número de factores críticos de éxito (CSF) de los gerentes. Si se pueden obtener los estos objetivos, se garantiza el éxito de la organización. Los CSF se modelan a través de la industria, la firma, el gerente y el entorno en general. Los nuevos sistemas de información se deberían enfocar en proveer la información que ayuda a la firma a cumplir con esos objetivos.

(Laudon & Laudon, 2017)

- Sistema de información

Cuando se habla de un sistema de información (SI) se refiere a un conjunto ordenado de mecanismos que tienen como fin la administración de datos y de información, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente.

Todo sistema de información se compone de una serie de recursos interconectados y en interacción, dispuestos del modo más conveniente en base al propósito informativo trazado, como puede ser recabar información personal, procesar estadísticas, organizar archivo, etc. Estos recursos pueden ser:



- Recursos humanos: Personal de variada índole y destrezas.
- Datos: Cualquier tipo de información masiva que precisa de organizarse.
- Actividades: Procedimientos, pasos a seguir, estaciones de trabajo, etc.
- Recursos informáticos: Aquellos determinados por la tecnología.

Se debe destacar que no es lo mismo un sistema de información que un sistema informático, si bien estos últimos constituyen a menudo el grueso de los recursos de un SI. Pero existen muchos otros métodos para los sistemas de información, que no necesariamente pasan por la informática.'

- **Tipos de sistemas de información**

Algunos tipos de sistemas de información que se pueden tener en cuenta para el desarrollo del proyecto, además de la nombrada en la bibliografía de la materia "Sistema de información 2" de la FACE – UNT partiendo desde un punto de vista empresarial u organizativo, pueden clasificarse en:

- **Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS)**. También conocidos como sistemas de gestión operativa, recopilan la información pertinente a las transacciones de la organización, es decir, de su funcionamiento.
- **Sistemas de Información Ejecutiva (EIS)**. Monitoriza las variables gerenciales de un área específica de la organización, a partir de la información interna y externa de la misma.
- **Sistemas de Información Gerencial (MIS)**. Contemplan la información general de la organización y la comprenden como un todo.
- **Sistemas de soporte de decisiones (DSS)**. Orientados al procesamiento de información intra y extra organizacional, para el apoyo en la conducción de la empresa.

Existen otras formas especializadas o aplicadas de SI, dependiendo del campo puntual y de las funciones específicas que se esperan de cada uno. Sería demasiado extenso enlistarlas a todas.

- **Elementos de un sistema de información**

Por lo general, se considera que todos los SI contienen una diversidad de elementos clasificables en cinco grandes categorías:

- **Elementos financieros**. Aquellos vinculados con el capital y con los activos disponibles de la organización.
- **Elementos tecnológicos**. Aquellos que tienen que ver con la maquinaria especializada y la capacidad de procesamiento automatizado de la información.
- **Elementos humanos**. Básicamente, personal, tanto especializado y directivo, como no especializado o común.



- **Elementos materiales.** Se refiere al emplazamiento del sistema, a su soporte físico y ubicación.
- **Elementos administrativos.** Aquellos relacionados con los procesos, la mecánica de conducción, los permisos, informes, transacciones, etc.

(Raffino, 2020) (Laudon & Laudon, 2017) (Joyanes Aguilar, 2015).

- **Cuáles son las diferencias entre el software On-Premise y SaaS (software as a service)?**

Una vez decididos por un software de gestión específico que simplificaría todos los procesos del negocio, surge una última cuestión importante a definir, que es la forma de desplegar el ERP.

Para empezar, se debe saber que, tanto un método como otro, cuentan con sus propias ventajas de implementación, y cada opción ofrece las funcionalidades básicas que uno necesita y busca en un ERP, pero... Que método se adapta mejor a nuestros servidores? Puntos a tener en cuenta:

1. Si nos inclinamos por la **modalidad tradicional o también llamado "On-Premise"**, ubicaremos el ERP en los servidores que ya poseemos, es decir, en una infraestructura o recursos ya asentados.
2. Por el contrario, el **formato SaaS implica establecer el ERP en la nube.** Nos olvidaremos por tanto del mantenimiento de la infraestructura y posibles pérdidas de información por problemas en nuestras instalaciones.
3. Cuando nos decidimos por On-Premise, estaremos adquiriendo las licencias necesarias para **instalar el software en los propios servidores**, sin que intervengan proveedores externos del servicio ni repartición de los recursos informáticos entre varios clientes.
4. El modelo **SaaS está ganando cuota de mercado**, debido a que no se realiza una gran inversión al implementarlo en un principio, sin embargo, el sistema On-Premise engloba otras ventajas que, sin duda, compensarán la inversión inicial (no será necesario poseer conexión a Internet ni depender de proveedores externos).

(Monzon, 2020)

- **Mas diferencias a tener en cuenta:**

- **Que es un SaaS?**

Se denomina SaaS o Software as a Service (software como servicio) al modelo de distribución de software, donde un proveedor aloja el software en sus servidores, y los usuarios acceden a él a través de Internet desde cualquier navegador. En este modelo, el proveedor brinda el servicio de hosting, mantenimiento, operación diaria y soporte, y el usuario paga por el uso de la aplicación, generalmente, de manera mensual. Más allá de los servicios de e-mail que, habitualmente, utilizamos (Gmail, Hotmail, etc.), la idea de las aplicaciones SaaS, es ofrecer todo tipo de software para ser utilizados por distintas empresas e individuos en la realización de distintas tareas (gestión de clientes y mercadería, venta online, facturación, e-mail marketing, planificación, etc.).



- **Beneficios**

1. **Bajos costos:** La principal ventaja de las aplicaciones SaaS es la reducción notable de costos, lo que es muy relevante para las Pymes. Los proveedores de SaaS se dedican a brindar el servicio y el mantenimiento necesarios, y los usuarios pueden acceder a las aplicaciones con sólo pagar el costo del período correspondiente, sin preocuparse por los altos costos iniciales de hardware y desarrollo de software a medida, y los costos posteriores de mantenimiento. Además, las aplicaciones SaaS no tienen costo de instalación y configuración. Si se trata de una Pymes, las aplicaciones SaaS permiten realizar tareas que necesitan utilizar los recursos existentes, sin necesidad de una inversión inicial. Sólo se necesita una conexión a Internet y acceso desde cualquier navegador. Para estructuras pequeñas, las aplicaciones SaaS resultan ideales, ya que, permiten el acceso a tecnologías avanzadas que, de otro modo, serían inaccesibles para este tipo de negocios.
2. **Innovación:** Los proveedores de aplicaciones SaaS tienen como prioridad el mantenimiento y la optimización de sus productos, por lo que, el usuario accede constantemente a versiones mejoradas sin necesidad de inversión. SaaS permite reducir y distribuir en el tiempo los costos de adquisición, sin asumir costos de mantenimiento, soporte y optimización.
3. **Ahorro de tiempo:** Generalmente, las aplicaciones SaaS ofrecen la posibilidad de comenzar a utilizar el servicio de manera rápida y sin complicaciones, ya que, el software, se encuentra previamente configurado. Su disponibilidad a través de cualquier conexión a Internet permite trabajar desde cualquier lugar y equipo, y en cualquier horario, optimizando los tiempos del usuario.
4. **Seguridad:** Los proveedores de aplicaciones SaaS manejan niveles de seguridad mayores a los que habitualmente tienen los softwares elaborados a medida para cualquier empresa. Esto garantiza la utilización correcta de datos sensibles y minimiza los riesgos del sistema, dando mayor tranquilidad al usuario.
5. **Simplicidad:** Las aplicaciones SaaS son generalmente fáciles de usar y testear sobre cualquier sistema operativo. Muchas aplicaciones SaaS, como OmbuShop, ofrecen períodos de prueba gratuitos para conocer el software antes de contratar el servicio.

- **Que es un software On-Premise?**

Se denomina On-Premise al modelo de distribución de software instalado y operado en servidores e infraestructura propios del usuario. Este método, utiliza los recursos de las empresas contratantes y requiere la compra o licencia de una copia del software desde un proveedor independiente. On-Premise, es el método más común y tradicional utilizado por empresas. En este modelo, el usuario es responsable de la seguridad, el mantenimiento y la disponibilidad del servicio instalado. Generalmente, los proveedores ofrecen integraciones con otros servicios y servicio de soporte post venta. Debido a estas características, este modelo es notablemente más costoso que el método SaaS, ya que, requiere de servidores y hardware específico,



inversión inicial en licencias y customización, y personal de soporte y mantenimiento. Por ello, cada vez son más las empresas que eligen aplicaciones SaaS para llevar a cabo sus tareas. Esto aumenta la cantidad de proveedores SaaS, la oferta de servicios y soluciones, e incentiva a la optimización constante de los servicios disponibles. (Ombushop, 2020)

Marco Metodológico

La investigación tendrá un enfoque cualitativo, ya que, se busca conocer con mayor profundidad el objeto bajo estudio y, a su vez, el “terreno” en el que se realizará la investigación, es decir, considera a la inmobiliaria y sus componentes para examinar la forma en que los individuos realizan y experimentan las operatorias diarias en su ambiente natural de trabajo para obtener mayor comprensión del mismo. En paralelo, se llevará a cabo un análisis económico presupuestario y objetivos cuantitativos planteados por la empresa, que se esperan medir y alcanzar. También, se utilizará una lógica inductiva, infiriendo de lo particular a lo general, analizando, uno por uno, los datos y casos obtenidos para obtener los resultados y conclusiones.

El diseño adoptado es el de investigación – acción con paradigma interpretativo y socio-critico, ya que, se busca comprender el objeto bajo estudio en su totalidad, desde la misión, visión y valores de la inmobiliaria, como su operatoria diaria, la composición, para que, de esta manera, se pueda proponer una acción y/o un cambio (Software –solución) para luego, implementar y transformar la actual operatoria.

El procedimiento que se realizará para la recolección de la información, será a partir de observación directa en la inmobiliaria en una primera instancia. Luego, se procederá a realizar entrevistas personales con los dueños y directivos, y por otro lado, con los empleados, para así, lograr mayor amplitud y comprensión de lo estudiado en la investigación. Por último, se realizará una triangulación de los datos obtenidos de distintas fuentes, para generar mayor profundidad y comprensión, para así, armar y analizar los resultados finales obtenidos, generar conclusiones y proponer la solución a implementar. Para definir las posibles soluciones de software, se determinarán, previamente, los requerimientos necesarios que debe tener en base a la triangulación de información, como así también, un análisis de factibilidad a realizar en conjunto con los directivos de la inmobiliaria, para definir los requerimientos técnicos, económicos y operativos a tener en cuenta durante la investigación y selección de la opción más adecuada.

Una vez que se encuentren las opciones disponibles, serán analizadas en base a los requerimientos de factibilidad determinados previamente para seleccionar la solución que más se adecue, proceder a realizar un plan de acción e implementación y determinar las nuevas funciones, responsabilidades y tareas asociadas al nuevo software en la empresa, para luego comunicarlo a todos los miembros de la organización, para que, de esta manera, se consiga la adecuada implementación y colaboración. Por último, durante todo el proceso de implementación, se hará un seguimiento cercano de la implementación propiamente dicha y se irá ajustando constantemente en base a retroalimentación obtenida



periódicamente, para luego determinar los resultados de la implementación y alcance de objetivos, propuestos al inicio del trabajo.

Actividades a realizar:

1. Obtener la bibliografía, consultar y analizar la misma para el armado del marco teórico.
2. Armado y elaboración de un plan a realizar para la investigación y recopilación de información.
3. Visita a la inmobiliaria y realización de observación directa.
4. Recolección de toda información relevante a la inmobiliaria y pertinente al problema bajo investigación.
5. Armado, planificación y realización de entrevistas a dueños, directivos y empleados.
6. Análisis profundo y detallado de la información y datos recopilados.
7. Análisis de los cuellos de botellas y fallas en la inmobiliaria y, en base a esto, determinación de los requerimientos del software que los resolverá.
8. Búsqueda de software y soluciones que cumplan con los requerimientos determinados.
9. Selección del software.
10. Armado del plan de acción e implementación con nuevos objetivos (incluye capacitación, software/hardware a adquirir en caso necesario, presupuesto, tiempos estimados y cualquier otro detalle relevante).
11. Definición de nuevas funciones, responsabilidades y tareas asociadas al nuevo sistema.
12. Implementación del software y capacitación del personal.
13. Seguimiento, retroalimentación y mejoras.
14. Elaboración de informe final con conclusiones y recomendaciones.



Cronograma

Actividades	Semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Elaboración del Plan de Trabajo y recopilación de la bibliografía	40 Hs.															
Revisión de la literatura, lectura selectiva y armado de Marco Teórico		40 Hs.														
Visita a la inmobiliaria - Observación				20 Hs.												
Recolección de información y entrevistas a los empleados					30 Hs.											
Análisis de los datos recabados, determinación de software aplicables						20 Hs.										
Determinación del software y objetivos							20 Hs.									
Armadura de plan de acción, nuevas necesidades y tareas								60 Hs.								
Implementación y seguimiento										60 Hs.						
Elaboración de conclusiones e informe final												30 Hs.				
Presentación y defensa del trabajo final																30 Hs.
Realización de tareas relacionadas							20 Hs.									

Bibliografía

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Pilar, B. L. (2014). *Metodología de la investigación, 6ta edición*. Mexico: McGraw Hill.

Joyanes Aguilar , L. (2015). *Sistemas de información en la empresa, Primera edición*. Mexico: Alfaomega.

Laudon, J. p., & Laudon, K. C. (2017). *Sistemas de Información Gerencial, Decimo cuarta edición*.

Mintzberg, H. (2003). *Diseño de organizaciones eficientes*. El ateneo.

Monzon, L. (14 de Octubre de 2020). *Arbentia*. Obtenido de <https://www.arbentia.com/diferencias-on-premise-y-saas-microsoft-dynamics-nav-navision/>

Nuñez, P. (17 de Diciembre de 2017). *Ciudaris*. Obtenido de <https://www.ciudaris.com/blog/que-es-una-inmobiliaria/>

Ombushop. (2020). *Ombushop*. Obtenido de <https://www.ombushop.com/blog/tu-tienda-online/que-es-saas-y-por-que-es-conveniente-para-tu-negocio.html>

Raffino, M. E. (20 de Junio de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/sistema-de-informacion/>



PRIMER INFORME DE AVANCE: ABRIL

Práctica profesional – Licenciatura en Administración

Proyecto: Análisis e Implementación de software tipo CRM en una empresa inmobiliaria.

Alumno: Najimov, Martin.

DNI: 39972784

Tutor: María Fernanda Rodríguez.

Periodo informado: Abril 2020.

Fecha de entrega: 30/4/2020

Actividades Realizadas

- Primera reunión de tutoría con la profesora María Fernanda Rodríguez para discutir acerca del trabajo a realizar, enfoque que se utilizara en el trabajo, la bibliografía necesaria y la dirección a seguir a lo largo de todo el trabajo.
- Revisión de la bibliografía a utilizar en el trabajo y lectura repaso del material relacionado a la materia Análisis y Diseño de Sistemas de la materia Computación 2, base del del trabajo; Sistemas de información gerencial, Décimo cuarta edición, Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon.
- Reunión informativa con personal y directivos de la inmobiliaria, en la cual se analizó su operatoria, procedimientos, a su vez se recabo información acerca de lo que se espera hacia el futuro, y se comunicó que se llevara a cabo la realización del proyecto del trabajo actual en paralelo al funcionamiento y operatoria diaria de la empresa.
- Recopilación de información y documentos pertinentes la base de datos, operatorias de la inmobiliaria, funcionamiento, y pasos que se siguen desde que ingresa una consulta de un cliente nuevo.
- En base a estas reuniones y la información obtenida, se planteó los problemas que pueden surgir, se despejaron dudas relacionadas existentes, y se plantearon los objetivos y pasos a seguir.
- Se realizó el primer paso fundamental, el cual consiste en descargar una versiona base, gratuita, del software "INMOSOFT" ya planteado con anterioridad, para comenzar a familiarizarse con el mismo y explorar las funcionalidades disponibles.
- Se analizó en paralelo otras posibles opciones de software disponibles que pueden dar solución y cumplan con las necesidades planteadas.
- Segunda reunión de control de avances obtenidos y tutoría con la profesora María Fernanda Rodríguez, obteniendo feedback acerca del trabajo y correcciones a realizar.



SEGUNDO INFORME DE AVANCE: MAYO

Práctica profesional – Licenciatura en Administración

Proyecto: Análisis e Implementación de software tipo CRM en una empresa inmobiliaria.

Alumno: Najimov, Martin.

DNI: 39972784

Tutor: María Fernanda Rodríguez.

Periodo informado: Mayo 2020.

Fecha de entrega: 01/06/2020

Actividades Realizadas

- Continuando con la recolección de la información se procedió a realizar observación directa en la inmobiliaria para obtener mayor cantidad de información (una vez habilitado nuevamente la atención en este rubro debido a la cuarentena).
- Se realizó un análisis de mayor profundidad de los datos recabados, luego se revisaron y se definieron los requisitos y características para el software a implementar.
- Se determinaron los posibles softwares aplicables que cumplen con los requisitos planteados, obtenidos por una investigación de los softwares existentes en el mercado y las distintas posibilidades de desarrollo de software existentes, en paralelo a "INMOSOFT".
- Se realizó un análisis económico, de factibilidad y operativo para cada una de las opciones determinadas.
- Reunión con directivo de la empresa para discutir acerca de las posibilidades y factibilidades de softwares aplicables planteados, sus usos, las ventajas y desventajas de cada opción posible, obteniendo puntos de vistas y preferencias entre las opciones.
- Se definió el software a implementar, y los objetivos del mismo y la implementación.
- Utilización y familiarización mayor de uso del software, aprendiendo las distintas funciones del mismo, realizando una capacitación básica con los tutoriales y la capacitación que proveen los desarrolladores del software.
- Tercera reunión de control de avances obtenidos y tutoría con la profesora María Fernanda Rodríguez.
- Comienzo del armado del plan de acción e implementación.



TERCER INFORME DE AVANCE: OCTUBRE

Práctica profesional – Licenciatura en Administración

Proyecto: Análisis e Implementación de software tipo CRM de gestión en una empresa inmobiliaria.

Alumno: Najimov, Martin.

DNI: 39972784

Tutor: María Fernanda Rodríguez.

Periodo informado: Octubre 2020.

Actividades Realizadas

- Armado de plan de acción e implementación del software “INMOSOFT”.
- Selección de una segunda alternativa a “INMOSOFT”, en caso que la empresa considere una mayor inversión, denominada “TOKKOBROKER”.
- Reunión vía teléfono con proveedores del mencionado sistema, para repasar todas las funcionalidades, implicancia de la contratación, costos y otras cuestiones relacionadas.
- Reunión con empleados y directivos para exponer el plan de acción e implementación, exponiendo y revisando los pasos a seguir y como se llevara a cabo la implementación.
- Inicio de capacitaciones del software “INMOSOFT” a través de videos tutoriales, en base a lo planificado en el plan de acción e implementación.
- Comienzo de poblamiento de datos en el software “INMOSOFT” de forma paralela al trabajo cotidiano y “normal” de la empresa.
- Reunión con tutoría y control de avances con la profesora María Fernanda Rodríguez.
- Comienzo y cursado del curso “IA (Inteligencia Artificial) para todos” en plataforma Coursera.
- Realización del seminario de Practica Profesional: “La administración en organizaciones socialmente orientadas”.



CUARTO INFORME DE AVANCE: NOVIEMBRE

Práctica profesional – Licenciatura en Administración

Proyecto: Análisis e Implementación de software tipo CRM de gestión en una empresa inmobiliaria.

Alumno: Najimov, Martin.

DNI: 39972784

Tutor: María Fernanda Rodríguez.

Periodo informado: Noviembre 2020.

Fecha de entrega: 25/11/2020

Actividades Realizadas

- Utilización y seguimiento del sistema “Inmosoft” de manera paralela, carga de propiedades, seguimiento, carga de operaciones realizadas, etc.
- Preparación del resumen del trabajo para su presentación en la Reunión de Discusión de Avances de la Práctica Profesional.
- Armado de Diapositivas para Reunión de Avances de la Práctica profesional.
- Exposición en la reunión de avances de la Práctica Profesional, el día Miércoles 25/11/2020.
- Preparación, armado del trabajo y diapositivas para presentación en las Muestras Académicas.
- Participación en el seminario de Practica Profesional LA: “La empresa del futuro”, a cargo del profesor Miguel Ángel Pero.
- Finalización de cursada del curso “IA (Inteligencia Artificial) para todos en plataforma Coursera.
- Preparación para realización de la última etapa del plan de implementación, es decir, la prueba y evaluación del sistema implementado.



TRABAJO DE CAMPO

Análisis e Implementación de un Software de gestión del tipo CRM en una Empresa Inmobiliaria

Opciones de práctica profesional
Año 2020

Modalidad: Trabajo de Aplicación de Conceptos y
Técnicas de Administración en Situación Laboral o
Ambiente Real.

Autor: Martín Najimov
DNI: 39.972.784

Tutor: Prof. María Fernanda Rodríguez



Índice

Resumen.....	30
Introducción.....	31
Presentación de la empresa.....	32
Problema.....	33
Objetivos [General y Específicos].....	34
Marco Teórico.....	35
Marco- Metodológico.....	39
Diagnostico de la empresa.....	39
Ubicación del problema.....	41
Urgencia del problema.....	41
Cursograma.....	42
Diseño Físico – Lógico.....	45
Casos de uso del sistema.....	46
Requisitos del sistema a implementar.....	46
Alternativas de Solución y su evaluación.....	47
Análisis de Factibilidad - Viabilidad.....	49
Decisión Final – Selección del Software.....	51
Ventajas y desventajas de Inmosoft.....	53
Plan de Acción e Implementación.....	56
Anexo.....	64
Referencias.....	71
Bibliografía.....	71



Resumen

En un mercado de constante crecimiento y alto nivel de competitividad como el mercado inmobiliario tucumano, es fundamental contar con los procesos y procedimientos internos a un alto nivel de rendimiento para poder hacer frente a la demanda y la competencia existente.

Analizando a mayor nivel de profundidad las operaciones de la empresa inmobiliaria, se encontró que existen varios “cuellos de botella” en los procedimientos actuales, como así también sistemas inadecuados, incorrecto seguimiento de los pedidos de los clientes y otros, relacionados en general, con las operatorias comerciales de atención al cliente que afectan el nivel de efectividad de la empresa a la hora de concretar operaciones de compra-venta o alquiler, provocando que la cantidad de operaciones concretadas actualmente sean inferiores al mínimo esperado por la empresa.

Para mejorar la eficiencia y eficacia en dichas operaciones y dar solución al problema, se planteó como objetivo, determinar e implementar un software haciendo énfasis en el área comercial. A continuación, se determinaron los requisitos y requerimientos del software, en donde, analizando y evaluando las alternativas encontradas, entre ellas, el desarrollo a medida, adquisición de un sistema On-Premise o la contratación de un Saas (Software as a service). Con un análisis de factibilidad y viabilidad, el cual incluye un análisis económico, técnico y operativo, se determinó que el Saas “INMOSOFT” es el software que responde al problema, los requerimientos planteados, las pretensiones de la empresa y que, además, ofrece una gran cantidad de funcionalidades adicionales que aportan a la gestión y operatorias de la empresa.

Para llevar a cabo su implementación, se armó un plan de acción e implementación, que sirve de guía y abarca los pasos a seguir, capacitaciones, los tiempos a tener en cuenta, estrategia que se utilizará, accesos de los usuarios, como así también información relativa a la seguridad de los datos y, por último, se determinó cómo será la prueba de “éxito” del sistema.

Con dicha implementación y uso del sistema en la empresa, se buscará cumplir con los objetivos y nivel de operatoria mínimos deseados por la empresa, con lo cual, se analizará al finalizar el periodo de evaluación, el grado de éxito logrado de la alternativa seleccionada.

Luego del periodo de uso, al realizar la prueba se observó que el sistema permitió aumentar el grado de concreción de operaciones de compra venta y alquiler, como así también que el mismo cuenta con un excelente funcionamiento, sin errores, con alto nivel de aceptación por parte de los usuarios, permitiendo la correcta y adecuada gestión de la empresa, tanto en procedimientos de gestión propiamente dichos como así también, la correcta administración de las relaciones con el cliente permitiendo un funcionamiento eficaz, con un tiempo de respuesta prácticamente inmediato, manteniendo el “valor” del cliente y mayores niveles de eficiencia interna esperados.

Palabras Claves: Empresa inmobiliaria – Sistema de información – Operaciones – Eficiencia.



Introducción

El mercado inmobiliario tucumano se encuentra en un entorno de expansión y constante crecimiento, ya sea, por la cantidad de inmobiliarias existentes, como por la demanda, cada vez mayor y la oferta limitada existente.

Es por esto que es necesario contar con un alto nivel competitivo, excelente gestión interna de la empresa como así también, mejorar y crecer continuamente para no ser absorbido por la competencia, por lo que, se debe contar con una estructura organizacional que permita hacer frente a la situación planteada, como así también sistemas de gestión íntegros, correctos procedimientos internos y por último, una eficaz administración de las relaciones con el cliente, para captar y no perder su “valor”.

Por otro lado, una correcta estructura organizacional con el software de respaldo adecuado permite a la empresa tener un funcionamiento eficiente, lograr toma de decisiones precisas y oportunas, concretar mayor cantidad de operaciones, ya sea, de compra-venta de propiedades y alquileres, como así también el planeamiento y control de sus operatorias diarias, costeo y cobro de sus honorarios, apuntando a una sinergia organizacional como así también logro de los objetivos planteados por la dirección.

El trabajo de la Práctica Profesional de la carrera Licenciatura en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, UNT, se realizó en la Inmobiliaria “XX” (puesto de esta manera para reservar nombre y privacidad), la cual se encuentra en el rubro inmobiliario, dedicada a negocios inmobiliarios y propiedades, como así también a la administración de propiedades y asesoramiento de inversión, con una única sede, ubicada en San Miguel de Tucumán, Tucumán, Argentina, y una amplia cartera de clientes y propiedades al día de hoy.

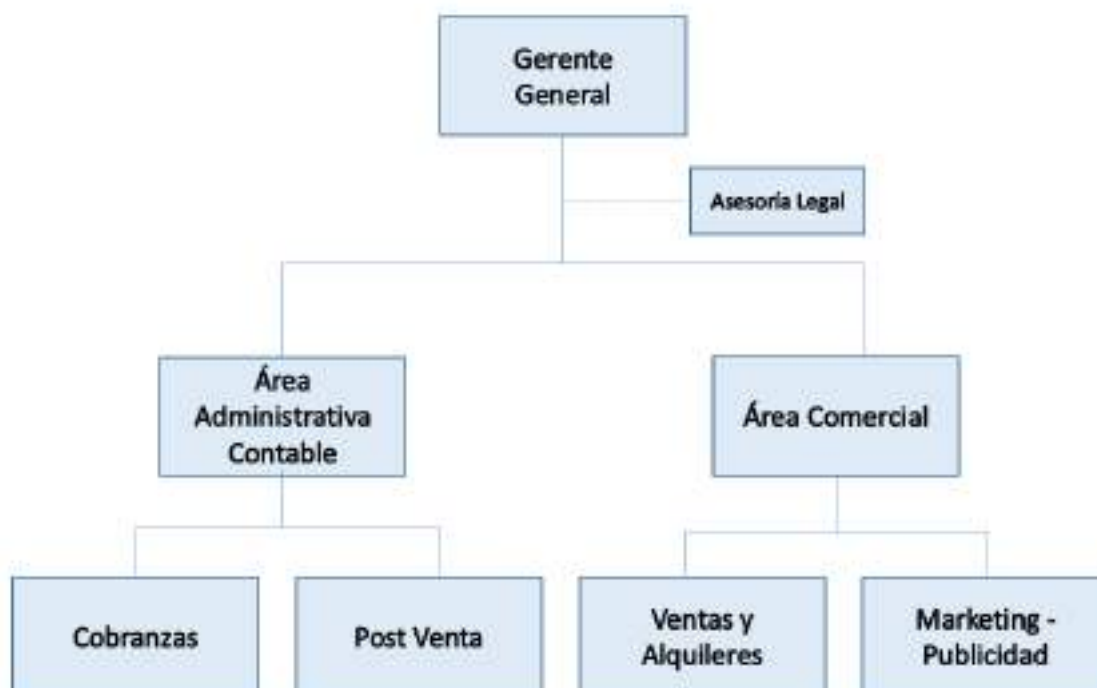
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La inmobiliaria “XX” (Puesto de esta manera para reservar nombre y privacidad), es una empresa inmobiliaria dedicada a los negocios inmobiliarios, administración, tasación de propiedades y asesoramiento en inversión. Es una empresa familiar que cuenta con una única y principal sucursal ubicada en la ciudad de San Miguel de Tucumán, provincia de Tucumán. Actualmente cuenta con una amplia cartera de propiedades y clientes, tanto propietarios como interesados en adquirir una propiedad o realizar una operación de alquiler.

Su misión es ayudar a los clientes a encontrar la mejor solución a sus necesidades. La principal actividad de este tipo de negocios es la intermediación en la compra, venta, administración y arrendamiento de bienes inmuebles, que incluyen casas, departamentos, locales, pisos, terrenos, garajes, oficinas y hasta edificios. La otra actividad que realiza es la intermediación de las partes interesadas, que acercan a los oferentes con los ofertantes, realizando las gestiones necesarias, preparando los documentos formales y cobrando comisiones por este tipo de tareas. Esta función mediadora entre un vendedor y un comprador, o entre los comprometidos en un contrato de alquiler, requiere de funciones administrativas en las cuales se intentará conseguir los mejores beneficios para las partes y para la inmobiliaria.

Además, la inmobiliaria “XX” tiene por objetivo proporcionar a sus clientes la mejor atención e información posible para asesorarlos y de esta manera poder satisfacer sus necesidades.

- Organigrama [Figura 1]:





Problema

Con el transcurso del tiempo, la inmobiliaria “XX”, tuvo un constante crecimiento, en especial en lo referido a su cartera de clientes y propiedades y el posicionamiento en el mercado. Es por esto, que la empresa busca poder potenciar este crecimiento y escalar a un mayor nivel, concretando la mayor cantidad de operaciones posibles, de manera más eficaz, logrando así los objetivos previstos por la dirección. La empresa realiza dos tipos de operaciones específicas referidas al problema, las ventas de propiedades, por un lado, y por el otro, alquileres y administración de inmuebles.

El problema consiste en que la cantidad de operaciones que se están concretando en la actualidad no cumple con el mínimo esperado en los objetivos planteados.

Los objetivos básicos de la empresa respecto a estas operaciones son:

- Lograr una operación de venta independiente (sin colaboración de colegas inmobiliarias) mínimo al mes – **actualmente, logra el 30% aproximadamente de las 12 ventas esperadas por año.**
- Lograr alquilar dos propiedades de la cartera de la inmobiliaria por mes – **actualmente, logra también un aproximado de 30% de las 24 operaciones de alquileres esperados por año.**
- Por último, respecto a la administración de propiedades: captar y lograr la gestión y administración de manera eficiente de las propiedades que se alquilan a través de la inmobiliaria o también aquellas que se vendan y se destinen al alquiler.

Las causas que se identificaron que dan origen al problema son:

- La inexistencia de una base de datos: actualmente, existe una base de datos sencilla en Excel, pero se realizan las consultas en forma manual.
- Demoras por la ineficiencia en la pronta respuesta, dado que no se cuenta con la herramienta adecuada.
- Utilización de una herramienta no óptima (Excel - Word) para el manejo de pedidos y consultas de clientes interesados, como de la cartera de propiedades.
- Inexistencia de informes mensuales/semanales para seguimiento de las propiedades y operaciones concretadas, que permitirían evaluar la productividad de la empresa.

Para poder optimizar la cantidad de operaciones o pedidos recibidos, si bien puede que se trate de un problema de índole comercial, se propone la implementación de un software que permita asociar las propiedades nuevas con los clientes en cartera y viceversa, atendiendo el pedido en el momento justo, sin demoras, logrando aumentar el número de operaciones concretadas, clientes satisfechos y la rotación de propiedades, como así también, realizar un correcto seguimiento de la cartera de clientes y de propiedades. Como así también, realizar una correcta administración de ambas carteras en conjunto, pudiendo asociar propiedades nuevas y disponibles/existentes con búsquedas de clientes interesados que no hayan sido “solucionadas” anteriormente, incluyendo las búsquedas nuevas recibidas diariamente.



Objetivo General

El objetivo general es determinar e implementar el software adecuado en la inmobiliaria, que permita mejorar su eficiencia y eficacia en las operaciones relacionadas a la compra - venta, alquileres y administración de propiedades y, de esta manera, a la inmobiliaria llevarla a un seguro crecimiento, mejoras y consecución de sus objetivos.

Objetivos específicos

- Comprender la operatoria y composición actual de la inmobiliaria.
- Analizar procedimientos actuales y determinar las fallas en los mismos.
- Determinar los requerimientos del software en base al análisis del funcionamiento de la inmobiliaria y definir las opciones existentes de software que cumplan con los requerimientos previamente determinados.
- Evaluar comparativamente la factibilidad técnica, operativa y económica de cada uno de los sistemas posibles para la implementación.
- Seleccionar el software que cumpla con todos los requerimientos planteados.
- Desarrollar un plan de acción para la implementación del software.
- Desarrollar y comunicar a toda la organización el nuevo plan de acción e implementación y los objetivos relacionados para que los miembros participen y colaboren con la misma.
- Implementar el software en la empresa y capacitar al personal.
- Obtener retroalimentación y realizar mejoras relacionadas a la interacción de los individuos en la empresa con el sistema y los procedimientos operativos de la misma.



Marco Teórico

Únicamente se agregó en esta sección lo ampliado a lo largo del trabajo de campo.

- Tipos de sistemas de información

Algunos tipos de sistemas de información que se pueden tener en cuenta para el desarrollo del proyecto, además de la nombrada en la bibliografía de la materia “Sistema de información 2” de la FACE – UNT partiendo desde un punto de vista empresarial u organizativo, pueden clasificarse en:

- **Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS).** También conocidos como sistemas de gestión operativa, recopilan la información pertinente a las transacciones de la organización, es decir, de su funcionamiento.
- **Sistemas de Información Ejecutiva (EIS).** Monitoriza las variables gerenciales de un área específica de la organización, a partir de la información interna y externa de la misma.
- **Sistemas de Información Gerencial (MIS).** Contemplan la información general de la organización y la comprenden como un todo.
- **Sistemas de soporte de decisiones (DSS).** Orientados al procesamiento de información intra y extra organizacional, para el apoyo en la conducción de la empresa.
- **Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).** Tiene su principal foco en los procesos y los procesos de la empresa y la gestión interconectada de los mismos, entre ellos, suele manejar los procesos de: Producción, logística, distribución, inventario, envíos, facturas y contabilidad de la compañía entre otros, de forma modular.
- **Gestión de Relaciones con Clientes (CRM).** Solución enfocada en la gestión de los relaciones con el cliente en tres áreas básicas: Comercial, marketing y servicio de atención al cliente o post venta, llevando registro de todas las interacciones realizadas con el cliente para así comprender sus necesidades y anticiparse a ellas.

Existen otras formas especializadas o aplicadas de SI, dependiendo del campo puntual y de las funciones específicas que se esperan de cada uno. Sería demasiado extenso enlistarlas a todas.

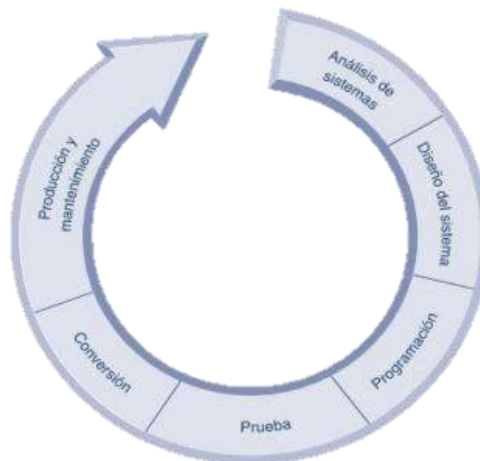
(Raffino, 2020) (Laudon & Laudon, 2017) (Joyanes Aguilar , 2015)

- Generalidades del desarrollo de Sistemas:

Los nuevos sistemas de información son el fruto de un proceso de solución de problemas organizacionales. Se crea un nuevo sistema de información como solución para cierto tipo de problema o conjunto de problemas que la organización percibe y a los que debe hacer frente. El problema puede ser por ejemplo que los gerentes y empleados se den cuenta de que la organización no se desempeña tan bien como se esperaba, o que debería aprovechar las nuevas oportunidades para trabajar de una manera más exitosa. Las actividades que contribuyen para producir una solución de sistema de información para un problema u oportunidad organizacional se denominan desarrollo de sistemas. El cual es un tipo estructurado

de problema que se resuelve con distintas actividades, que consisten en análisis de sistemas, diseño de sistemas, programación, prueba, conversión, además de producción y mantenimiento. La siguiente figura ilustra el proceso de desarrollo de sistemas. Las actividades de desarrollo de sistemas que se describen se realizan por lo general en orden secuencial. Sin embargo, tal vez haya que repetir algunas de las actividades, o quizás otras se realicen al mismo tiempo, dependiendo de la metodología de creación de sistemas que se emplee.

El proceso de Desarrollo de Sistemas [Figura 2]



Fuente: Sistemas de información gerencial, Capítulo 13, Décimo cuarta edición, Laudon y Laudon.

1. Análisis de Sistemas: El análisis de sistemas es el análisis de un problema que una firma trata de resolver mediante un sistema de información. Consiste en definir el problema, identificar sus causas, especificar la solución e identificar los requerimientos de información que debe cumplir una solución de sistemas. El analista de sistemas crea un mapa de la organización y los sistemas existentes, en el cual se identifica a los propietarios y usuarios principales de los datos, junto con el hardware y software existente. Después el analista de sistemas detalla los problemas de los sistemas existentes. El análisis de sistemas también ofrece un estudio de viabilidad para determinar si esa solución es viable, o si se puede alcanzar desde un punto de vista financiero, técnico y organizacional. El estudio de viabilidad determina si se espera que el sistema propuesto sea una buena inversión, si está disponible la tecnología necesaria para el sistema, si los especialistas en sistemas de información de la firma pueden operarlo, y si la organización puede manejar los cambios introducidos por el sistema. Por lo general, el proceso de análisis de sistemas identifica varias soluciones alternativas para la organización y evalúa la viabilidad de cada una de ellas. Un informe de propuesta de sistemas por escrito describe los costos y beneficios, además de las ventajas y desventajas, de cada alternativa. Es responsabilidad de la gerencia determinar qué mezcla de costos, beneficios, características técnicas e impactos organizacionales representa la alternativa más deseable. Luego, se determinan y establecen los requerimientos específicos de información que debe cumplir la solución del sistema seleccionado y los objetivos del nuevo sistema a implementar.

2. Diseño de Sistemas: El análisis de sistemas describe lo que debería hacer un sistema para cumplir con los requerimientos de información, y el diseño de sistemas



muestra cómo cumplirá con este objetivo. El diseño de un sistema de información es el plan o modelo general para ese sistema. Al igual que el plano de construcción de un edificio o una casa, consiste en todas las especificaciones que dan al sistema su forma y estructura. El diseñador de sistemas detalla las especificaciones del sistema que ofrecerán las funciones que se identificaron durante el análisis de sistemas. Estas especificaciones deben lidiar con todos los componentes administrativos, organizacionales y tecnológicos de la solución del sistema.

El resto de las etapas en el proceso de desarrollo de sistemas traducen las especificaciones de la solución que se establecieron durante el análisis y el diseño de sistemas en un sistema de información completo y operacional. Estas etapas concluyentes consisten en: programación, prueba, conversión, producción y mantenimiento.

3. Programación: Durante la etapa de programación, las especificaciones del sistema que se prepararon durante la etapa de diseño se traducen en código de programa de software. En la actualidad, muchas organizaciones ya no necesitan encargarse de su propia programación para los nuevos sistemas. En cambio, compran el software que cumple con los requerimientos de un nuevo sistema a través de fuentes externas, como los paquetes de software de un distribuidor de software comercial, los servicios de software de un proveedor de servicios de aplicación o subcontratan firmas que desarrollan software de aplicación personalizado para sus clientes

4. Prueba: Se debe realizar una prueba de manera exhaustiva y detallada para determinar si el sistema produce o no los resultados correctos. La prueba debe responder la pregunta:

“Producirá el sistema los resultados deseados bajo condiciones conocidas?”

Para realizar dicha prueba del sistema de información, se debe realizar 3 tipos de actividades; Prueba de unidad o programa, prueba de sistema y prueba de aceptación, desarrolladas a continuación:



1. Prueba de unidad o programa: Consiste en probar cada programa por separado en el sistema, aplicado a este caso, haciendo referencia a cada “modulo” por separado, por ejemplo: Alquileres, Ventas, Contratos, etc.
2. Prueba de sistema: Evalúa el funcionamiento del sistema de información como un todo. Trata de determinar si funcionará según lo planeado, y si existen discrepancias entre la forma en que funciona el sistema en realidad y la manera en que se concibió. Entre las áreas a examinar están el tiempo de desempeño, la capacidad de almacenamiento de archivos y el manejo de cargas pico, las capacidades de recuperación y reinicio, y los procedimientos manuales.
3. Prueba de aceptación: Provee la certificación final de que el sistema está listo para usarse en un entorno de producción. Los usuarios evalúan las pruebas de sistemas y la gerencia las revisa. Cuando todas las partes están satisfechas de que el nuevo sistema cumple con sus estándares, se acepta de manera formal para su instalación.

5. Conversión:

Finalizada la etapa de la instalación, existen 4 estrategias principales de conversión, las cuales son:

1. Estrategia paralela: Tanto el sistema anterior como su reemplazo potencial se operan en conjunto durante un tiempo hasta que todos estén seguros de que el nuevo funciona de manera correcta.
2. Estrategia de reemplazo directo: Se sustituye el sistema anterior en su totalidad con el nuevo.
3. Estrategia de estudio piloto: Introduce el nuevo sistema a solo un área limitada de la organización (por ejemplo, la sucursal de X provincia)
4. Estrategia de metodología en fases: introduce el nuevo sistema por etapas o módulos, ya sea con base a las funciones o unidades organizacionales (más útil cuando el software se desarrolla a medida o se trata de un ERP o un sistema grande).

6. Producción y Mantenimiento: *(Aplica al caso que se desarrolla un sistema a medida para la empresa bajo cuestión).*

Una vez que se instala el nuevo sistema y se completa el proceso de conversión, se dice que está en producción. Durante esta etapa, tanto los usuarios como los especialistas técnicos usarán el sistema para determinar qué tan bien ha cumplido con sus objetivos originales, y para decidir si hay que hacer alguna revisión o modificación. En ciertos casos, se prepara un documento formal de auditoría pos implementación. Una vez que el sistema se pone a punto, hay que darle mantenimiento mientras está en producción para corregir errores, cumplir con los requerimientos o mejorar la eficiencia del procesamiento. Los cambios en hardware, software, en la documentación o los procedimientos de un sistema en producción para corregir errores, cumplir con los nuevos requerimientos o mejorar la eficiencia del procesamiento se denominan mantenimiento. (Laudon & Laudon, 2017)

Marco Metodológico

La investigación tendrá un enfoque cualitativo, ya que, se busca conocer con mayor profundidad el objeto bajo estudio y, a su vez, el “terreno” en el que se realizará la investigación, es decir, considera a la inmobiliaria y sus componentes para examinar la forma en que los individuos realizan y experimentan las operatorias diarias en su ambiente natural de trabajo para obtener mayor comprensión del mismo. En paralelo, se llevará a cabo un análisis de los objetivos planteados por la empresa, que se esperan medir y alcanzar. También, se utilizará una lógica inductiva, infiriendo de lo particular a lo general, analizando, uno por uno, los datos y casos obtenidos para obtener los resultados y conclusiones.

El diseño adoptado es el de investigación – acción con paradigma interpretativo y socio-critico, ya que, se busca comprender el objeto bajo estudio en su totalidad, desde la misión, visión y valores de la inmobiliaria, como su operatoria diaria, la composición, utilizando diversas herramientas como la observación directa, entrevistas y reuniones con los empleados, recopilación de datos y toda información pertinente al trabajo, para que, de esta manera, se pueda proponer una acción y/o un cambio, determinando el Software – solución aplicable, para luego, implementar y transformar la actual operatoria. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar, 2014)

Diagnóstico de la empresa

- **Análisis FODA de la empresa [Figura 3]:**



Fuente: Elaboración propia



- **Fortalezas:**

1. Know how y Experiencia en el rubro: Gran conocimiento y profesionalismo de parte del personal del rubro, gran experiencia para llevar a cabo las operaciones.

2. Amplia cartera de clientes y propiedades: Fundamental para el rubro, contar con elevada cantidad de propiedades para ofrecer como clientes que confían en la empresa tanto sus propiedades como para adquirir/alquilar.

3. Alianzas estratégicas claves: Para aumentar un alto nivel de rotación y calidad de servicio las alianzas son fundamentales, tanto con otras inmobiliarias (colegas) como con socios estratégicos como escribanías para brindar servicios completos.

- **Debilidades:**

1. Personal limitado: La empresa cuenta con un nivel limitado bajo de personal que, a comparación de las grandes empresas inmobiliarias en el mercado, es limitado.

2. Inexistencia de software/ sistema adecuado: Tal como se explicó en el problema, los sistemas internos de seguimiento y gestión no son los ideales.

3. Organización no óptima: Iniciando por la falta de software como de organización propiamente dicha del mostrado de propiedades por ejemplo y el seguimiento.

4. Falta de planeación a largo plazo: Si bien existe una planificación básica por parte de la empresa, la misma es únicamente con visión a corto y mediano plazo.

- **Oportunidades:**

1. Mayor inversión en propiedades por la situación económica del país y 2. Confianza en el “ladrillo/Tierras” para la inversión contra la inflación: ambos puntos hacen referencia a que los individuos que cuentan con dinero para invertir, eligen en gran parte hoy en día la inversión en propiedades para hacer frente a la situación económica existente del país y a su vez, hacer frente a la inflación y mantener el valor del dinero (incluso obtener ganancias) a lo largo del tiempo.

3. Constante crecimiento del mercado: Tucumán es una provincia que cuenta con altos niveles de construcción de propiedades, edificios, casas, como así también countrys y barrios privados nuevos.

4. Necesidad de las propiedades – Demanda activa y constante: Tanto por el lado de inversión como así también necesidades de alquilar propiedades es activa y constante a lo largo del tiempo.

- **Amenazas:**

1. Gran cantidad de empresas inmobiliarias en el mercado (Fuerte competencia): El mercado inmobiliario en Tucumán cuenta con un alto nivel de competencia y gran cantidad de empresas inmobiliarias y corredores que comercializan propiedades (como así también empresas constructoras).

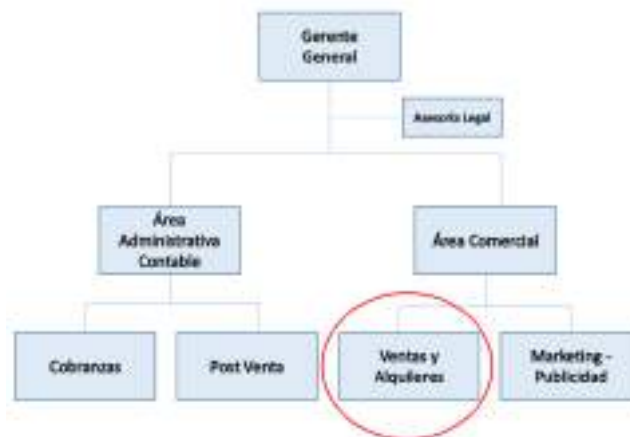
2. Competencia consolidada en el mercado: Existen grandes inmobiliarias ya conocidas con gran trayectoria en el mercado que cuentan con un gran cupo del mismo a su favor.

3. Recesión económica del país: Puede implicar una reducción en la demanda de propiedades tanto en venta como alquiler.

4. Políticas del gobierno: Las políticas impuestas por el gobierno se reflejan fuertemente en el mercado inmobiliario, como por ejemplo; limitación del acceso y adquisición de dólares americanos, mayor inflación, pérdida de valor del peso, etc. (existe un gran número de propiedades que se comercializa en esta moneda).

➤ UBICACIÓN DEL PROBLEMA

El problema se encuentra ubicado en el área comercial, en la sección ventas y alquileres, sin embargo, afecta a toda la empresa en conjunto.



[Figura 4]

➤ URGENCIA DEL PROBLEMA

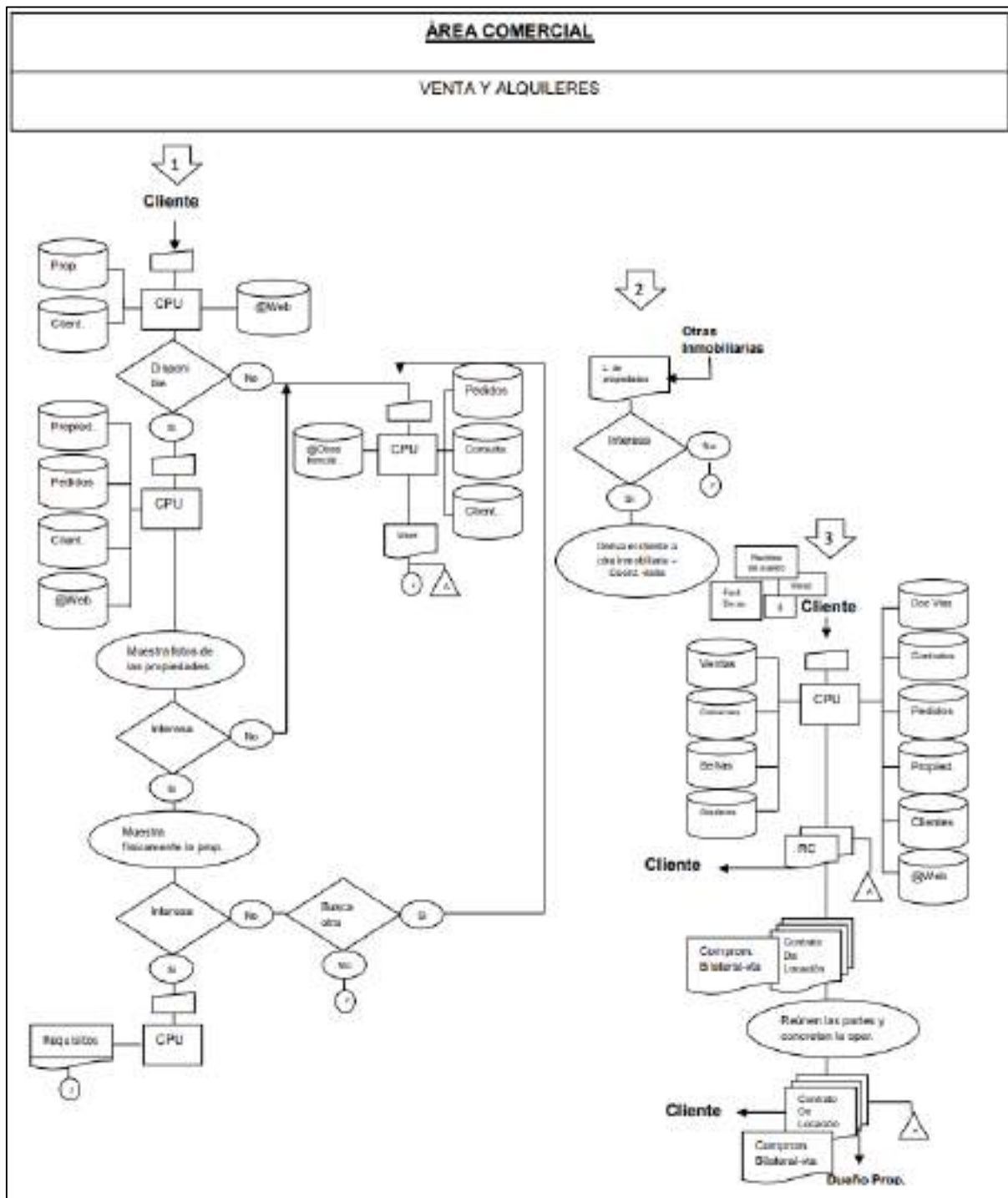
En cuanto a la urgencia del problema, se considera que es de urgencia media - alta, ya que cuando ocurre una pérdida de operaciones (del tipo compra, venta o alquiler), el costo de oportunidad de no concretar una operación de venta o alquiler son elevados.

Por lo general, la pérdida de una venta nos significa un aproximado de 6% de comisión sobre el total del valor del inmueble, que se pierde por no poder otorgarle una solución al cliente comprador y al cliente vendedor. Supongamos un departamento ubicado en Barrio Sur de San Miguel de Tucumán de un dormitorio, el precio de venta aproximado es de USD 41.500, por no concretar la operación, la pérdida sería de USD 2500 aproximadamente. El precio de alquiler del mismo departamento rondaría los \$15000, en este caso la comisión es de un mes de alquiler, por lo que la pérdida (de costo de oportunidad) percibida sería del mismo monto.

(La pérdida que se plantea, es en base a si por ejemplo, otra inmobiliaria o los mismos propietarios los venden antes por su propia cuenta).

- **Estimando que por mes se pierde una operación de venta y otra de alquiler, la solución a implementar no debe superar los USD 2500 y/o \$15000.**

➤ **CURSOGRAMA [Figura 5]**



Desarrollo cursograma:

Ingresar el cliente a la oficina (Mismo proceso para llamada telefónica o atención vía WEB/ página de Facebook), con un pedido de búsqueda específico. El empleado entra al sistema (PC) y corrobora en el Excel/Word (base de datos actual) de la inmobiliaria la disponibilidad del pedido del cliente. En caso de sí estar disponible/



contar con propiedad similar a la solicitada, se carga el pedido del cliente en la base de datos (Word – hoja de pedidos) y se muestra fotos de la propiedad, como así también se informa toda la información relevante a la misma (Precio, expensas, cantidad de dormitorios, m2, detalles, etc.). Sí al cliente le interesa, se procede a coordinar una visita y mostrar la propiedad. Sí le gusta y quiere continuar el proceso, se le informa los requisitos, documentación y dinero con el que debe contar para concretar la operación, tanto de venta como alquiler.

Luego, al volver el cliente con la información, documentación y dinero solicitados, se procede a recibir la documentación/dinero o Seña, cargarlo en el sistema, firmar los documentos, generar recibos o facturas correspondientes. Se entrega copia original al cliente y el duplicado se envía a cobranzas (recibos), resto de documentación se archiva en el departamento de ventas y alquileres.

Una vez realizado este proceso, se procede a redactar los documentos/contratos correspondientes a la operación, se encuentran las partes interesadas (ya sea en oficina o escribanía), firman, entregan dinero/ llaves y se concreta la operación, entregando los documentos y recibos correspondientes a cada parte.

En caso de que no se cuente con la propiedad solicitada al inicio, se consulta a otras empresas colegas sí cuentan con lo pedido y en simultáneo se carga el pedido en el sistema. Esto mismo pasa en caso de que no le guste la propiedad que tiene la Inmobiliaria “XX” y quiere ver otras propiedades. Una vez ingresada la respuesta de la empresa colega (generalmente en el mismo instante o luego de un periodo corto de tiempo de la consulta), se informa/ muestra al cliente interesado, y sí le gusta la propiedad se lo deriva al cliente a la otra inmobiliaria (y se coordina con ellos una visita a la propiedad), en caso de que no se finalice el proceso y no le sirva dichas propiedades, queda agendado y acordado que se lo notificará una vez que haya nuevos ingresos que cumplan con su pedido/requisitos.

Cuellos de botella identificados:

1. Gran demora a la hora de consultar el sistema – base de datos para poder dar respuesta al cliente, aumentando así los tiempos de espera del cliente.
2. Gran demora, pérdida de tiempo e incomodidad a la hora de revisar los pedidos de clientes existentes cuando ingresa una nueva propiedad, aumentando así también, los tiempos de espera del cliente.
3. Imposibilidad de consultar datos del sistema a tiempo real de cualquier lugar, es decir, si o si el empleado debe estar en la oficina o posiblemente acceder a la página web de la empresa que puede no contar con todas las propiedades o no estar actualizado.
4. Necesidad de consultar constantemente a colegas su base de datos, sin contar con un listado actualizado de los mismos, generando mayor demora de respuesta también, a la hora de atender al cliente.
5. Modificación constante de los contratos y otros documentos para cada operación, sin tenerlos pre-cargados y directamente modificar algunos detalles que cambian entre contrato y otro.
6. Generación de pagarés y recibos de forma manual – gran pérdida de tiempo.



7. Seguimiento y administración de propiedades de forma manual o a través de planilla de Excel (un sistema prevé dicho seguimiento de tal manera que se calcula todo de forma automática y se actualiza de manera sencilla).
8. Seguimiento de solo algunas operaciones, clientes o propiedades y no todas (reducción de rendimiento y eficacia).
9. Publicación de propiedades de forma manual en los distintos portales web (a través de un CRM se puede ahorrar tiempo ya que publica de forma automática en varios portales web al mismo tiempo, sin tener que acceder y cargar en cada una por separado).
10. Armado de listado de propiedades disponibles de forma manual.

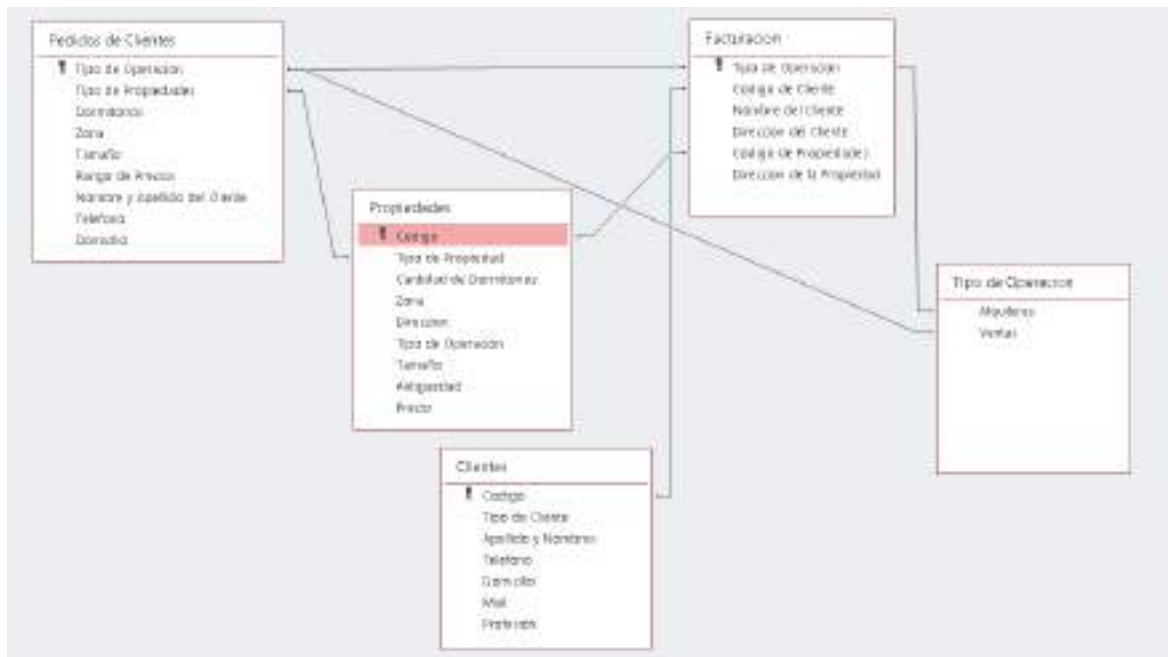
Con la implementación del nuevo sistema:

Con la implementación del nuevo sistema, además de solucionar el problema planteado, se buscara optimizar o incluso, resolver, los cuellos de botella identificados en los procedimientos expuestos.

Por otro lado, el proceso se mantiene igual, tanto para venta como alquileres, y se podrá agilizar todo el procedimiento (las modificaciones aplican al uso propiamente dicho del sistema, que se aprenderán en las capacitaciones), eliminando varios cuellos de botella como por ejemplo la demora de la carga de información y la tardía consulta de la base de datos de disponibilidad de propiedades, ya que, actualmente sin el sistema, se debe que ingresar a un listado de propiedades, revisando una por una hasta encontrar lo que se busca, en caso que haya (el sistema arrojará resultados exactos en base al pedido o búsqueda en tiempo real y se agendará la consulta), se mantendrá un seguimiento creando un historial del cliente tanto de visitas realizadas como consultas realizadas, y así también detalles en cada caso (por ejemplo, empleado "X" mostro tal propiedad a dicho cliente, le gusto o no, realizo una oferta, etc.). Con los nuevos ingresos, al cargar una nueva propiedad, en caso de que haya "match" con pedidos que aún están pendientes (agendados en el sistema sin ser "satisfechas"), el sistema automáticamente notificará a los empleados de la inmobiliaria (a través de un aviso en el sistema al cargar la propiedad) que existen clientes en la base de datos que buscan una propiedad del estilo con un pedido insatisfecho y en simultáneo enviará un correo notificando al cliente.

Se podrá contar con información y base de datos mejor organizada, consultas en tiempo real sin necesariamente tener que estar en la oficina, sistema ágil, con respuesta inmediata y de facilidad de manejo, como así una agenda organizada de los empleados para evitar fallas en el proceso de venta/alquiler de una propiedad, hacer más eficiente el seguimiento del cliente/propiedad y así aumentar la efectividad y eficacia relacionada con la concreción de las operaciones de la inmobiliaria.

➤ DISEÑO FÍSICO - LÓGICO [Figura 6]



Fuente: Elaboración propia

El diseño Físico – Lógico expuesto permite la visualización de lo que se pretende que realice el sistema, en lo referido a la sincronización e interconexión constante de las base de datos, es decir, entre los dos tipos de carteras principales que tiene la empresa, las cuales son las de los clientes (pedidos) y la de las propiedades.

Diseño físico – Lógico; Ejemplo de proceso de carga de pedido de un cliente:

Al ingresar a la sección pedidos de clientes, inicialmente se carga el tipo de operación que busca realizar (compra/ alquiler, etc.), en la cual se detalla que tipo de propiedad busca y todos los detalles de la misma (Tipo – Casa/ departamento / oficina etc., cantidad de dormitorios, m2, ubicación, precio aproximado, etc.), automáticamente el sistema verifica si hay disponibilidad del estilo para ofrecer al cliente.

En caso que exista dicha propiedad, se muestra y ofrece al cliente y se sigue el procedimiento detallado en el cursograma. Tanto en caso que si como que no, se agenda la consulta (y como siguió el proceso con el cliente, es decir, si se mostró una propiedad, si le intereso o no, si se concretó la venta/alquiler, etc.), el pedido específico de búsqueda y toda la información personal del cliente (Nombre y apellido, teléfono, domicilio, mail, etc.) para así poder realizar el seguimiento del cliente, como así también, en caso de que no haya disponibilidad de lo que busca, con el pedido agendado, aparezca notificado en el sistema cuando haya un ingreso de una propiedad del estilo de la búsqueda, e inmediatamente se notifique al cliente interesado.



➤ **CASOS DE USO DEL SISTEMA**

1. Como empleado del área comercial necesito consultar la disponibilidad de un inmueble en venta/alquiler en una zona específica con la finalidad de poder responder la consulta de un cliente.
2. Como empleado del área comercial debo poder cargar una nueva propiedad en el sistema ya sea en venta/alquiler con la finalidad de actualizar la base de datos.
3. Como empleado del área comercial debo poder cargar un nuevo pedido/ cliente en el sistema con la finalidad de actualizar la cartera de clientes/pedidos.
4. Como empleado del área comercial debo poder consultar en el sistema las disponibilidades de inmuebles con la finalidad de responder la consulta de cliente en tiempo real.
5. Como gerente de la empresa debo poder consultar la situación de la rotación de las propiedades, ya sea de venta o alquiler (Tanto las que vendió la inmobiliaria como las que no se concretaron en la inmobiliaria y se hizo de forma particular) para poder realizar un análisis situacional de la empresa.
6. Como gerente de la empresa debo poder consultar la cantidad de operaciones realizadas/ concretadas de periodos determinados para hacer un análisis financiero.
7. Como gerente de la empresa debo poder consultar la cartera de clientes de la inmobiliaria con la finalidad de poder establecer un orden prioritario según un análisis cualitativo.
8. Como usuario del sistema debo poder recibir una notificación del sistema en caso de que haya un "Match" Propiedad-cliente/pedido con la finalidad de notificar a las partes interesadas.
9. Como usuario del sistema necesito poder acceder al sistema de cualquier dispositivo móvil/ lugar en Argentina para poder realizar cualquier tipo de consulta o carga de información en el sistema.

➤ **REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA A IMPLEMENTAR:**

○ El sistema debería dar una respuesta inmediata en cuanto a la compatibilidad entre los datos del cliente y los inmuebles disponibles al momento del primer contacto con el mismo. En caso de no disponer en el momento de un inmueble compatible a los requerimientos planteados y solicitados por el cliente, el pedido del cliente permanecerá como pendiente (y agendado) en la base de datos hasta que encuentre una propiedad adecuada a sus necesidades, de tal forma que, al cargar una nueva propiedad que cumpla con dichos requisitos, aparezca un aviso del sistema notificando el mismo al agente/empleado.

○ El sistema debe mejorar el tiempo de respuesta: Obtener respuesta inmediata en el momento de la consulta acerca de propiedades disponibles que cumplan con las características deseadas o conocer de igual manera los clientes que son posibles potenciales interesados en la nueva propiedad que se cargó en la base de datos (que se encontraban en la base de datos pendientes a respuesta), sin



tener que depender de una búsqueda manual, como se hace hoy en día en la empresa.

- Resolver cuellos de botellas: Tiempos perdidos hasta dar respuesta al cliente, desde el momento que ingreso su búsqueda o concretar una operación desde el momento que el cliente desea proceder con la compra o la locación, como así también el seguimiento del mismo desde el momento que se ingresa su pedido sin ser “satisfecho” en el momento de la consulta.
- El sistema debe ser simple y seguro (que existan garantías para resguardar la información).
- Se debe poder acceder y consultar la base de datos de propiedades y clientes de la inmobiliaria sin tener que depender de estar en la oficina en el momento de la consulta (desde cualquier dispositivo).
- No debe exceder el valor plasmado en la sección “Urgencia del problema”.
- Evitar la necesidad de adquisición de CPU de mayores requerimientos técnicos a los existentes y disponibles hoy en la oficina.
- El plazo de implementación/ desarrollo debe ser menor a 3 meses desde el momento que se seleccione la alternativa.
- Se desea que el desarrollador y/o proveedor de servicio/ software debe ser reconocido y tener trayectoria en el rubro.

Las alternativas seleccionadas a evaluar, deben mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa como así también, la cantidad de operaciones concretadas (venta/alquiler), de tal forma que, el beneficio será mayor al costo de adquisición e implementación, de tal manera que se justifique la inversión (entre otros motivos previamente plasmados).

➤ **ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN Y SU EVALUACION**

En cuanto a las alternativas de solución se encontraron tres soluciones posibles:

- 1) **Desarrollo de sistema a medida:** Implica la contratación de ingenieros o empresa de desarrollo de software para que desarrollen el software a medida, bajo los requisitos que necesarios que serán planteados, sumando la capacidad de ampliación de funciones del sistema y nuevos módulos.

Si bien es una alternativa que otorga una solución específica y a medida al problema, tiene costos elevados, gran demora de desarrollo (ya que, se “construye” el software desde cero), y al analizar las opciones del mercado, existen softwares estándares de mercado que ofrecen ser excelentes alternativas y cumplir con todos los requisitos necesarios. Al no ser un factor diferenciador y agregado de valor adicional a la empresa (el desarrollo de software nuevo), se considera inoportuno y no conveniente la alternativa, ya que se puede obtener los mismos resultados, con otros softwares provenientes de terceros a costos y tiempo menores que el desarrollo a medida. A su vez, una desventaja de este es que los tiempos de desarrollo pueden ser muy altos, es decir, no se podrá implementar una solución



inmediata, es un proceso relativamente lento hasta que se puede utilizar al 100% (250 horas de desarrollo).

2) **Adquisición de software para inmobiliarias [On-Premise]:** Consiste en la adquisición e instalación de un paquete de software en los servidores, computadoras o equipos de hardware de las oficinas de la empresa.

Se encontraron varios softwares existentes ya en el mercado para inmobiliarias. Las mismas son modernas y cuentan con una gran amplitud de funcionalidades utilizadas por inmobiliarias (estilo ERP – sistema de planificación de recursos empresariales), además de lo planteado para resolver el problema inicial. Es decir, están especializadas en la gestión inmobiliaria en su totalidad. Estas son, por ejemplo, Ventas, caja, contratos, CRM de clientes, calendario, agenda, administración de página web y diseño de la misma, bases de datos, ventas y alquileres, facturación, liquidaciones, etc.

Los nombres de estas, entre otros que se encontraron más útiles y aplicables son: Xintel, Inmosever.

Se considera una buena alternativa, siempre y cuando la empresa esté dispuesta a hacer una inversión inicial (relativamente elevada), para evitar de estar dependientes al cien por ciento de conexión a internet, la contra es que se deberá instalar en cada computadora el software, es posible que se dependa de acceso a la oficina para consultar información en caso que el software no cuente con acceso remoto (vía celular o web por ejemplo – lo cual representa un requerimiento para el sistema), lo cual podría llegar a ser contra productivo (ya que se considera que el agente debe ser capaz de consultar la disponibilidad de propiedades incluso en el terreno, o trabajando con clientes fuera de la oficina), por otro lado, puede ocurrir que, en caso que se exceda un determinado número de usuarios, se deba pagar un costo adicional por usuario, que puede incrementar en gran manera su costo (no ocurre en todos los casos), además, en términos de seguridad suelen ser más vulnerables a cualquier tipo de siniestro y pérdida de la información ya que la base de datos se resguarda en los equipos de la oficina.

3) **Software as a Service:** Entre las opciones encontradas, también se encontraron software ofrecidos por proveedores bajo suscripción (pago mensual de una cuota para su uso), para administrar la inmobiliaria a través de un sistema que se encuentra, realiza el mantenimiento y actualización, como así también la base de datos, en la nube (Al igual que la alternativa anterior planteada, cuentan con las mismas funcionalidades disponibles además de las que se encargaran de solucionar el problema planteado, o como alternativa, existen sistemas del estilo 100% enfocados en el CRM, sin contemplar las funcionalidades de gestión integral de la empresa inmobiliaria).

La gran ventaja de este software es que las actualizaciones se hacen de manera constante y gratuita, sin depender de tener que realizar una descarga de paquete de actualización, o que lo realice un técnico de la empresa, o realizar un pago adicional (que generalmente ocurre con los On-Premise), como así también que mientras se cuente con acceso a internet se puede acceder a la base de datos de la inmobiliaria desde cualquier ubicación en tiempo real siempre y cuando se cuente con el usuario para acceso, y además, al estar 100% en la nube disminuye en gran medida los



requerimientos operativos (hardware- equipos y sistemas de la oficina) para disponer del mismo. Por otro lado, suelen tener mayor nivel de seguridad este tipo de sistema ya que, si por un lado llega haber algún tipo de robo por ejemplo de PC de la inmobiliaria, la base de datos no se pierde en su totalidad ya que se encuentra en la nube, permitiendo acceder o volver a descargar a la misma sin problema ya que se mantendrá intacta (posiblemente se pierda la base de datos local, que contara con respaldos en la nube, por lo cual no será un gran inconveniente). Además, las suscripciones suelen ser de bajo costo y la mencionada alternativa no requiere de una gran inversión inicial, si no directamente, la contratación del mismo.

Las desventajas de estos sistemas es que, al estar en la nube genera una gran dependencia del proveedor, en todo sentido, ya sea para obtener el servicio, como así también la consulta a base de datos, mantenimientos y actualizaciones, entre otros. Se debe contar con acceso a internet para su manejo. Por otro lado, puede que tenga funcionalidades específicas de CRM y no de gestión, por lo que se debe evaluar bien las alternativas y verificar que cuente con las mismas en caso de interés.

Entre las opciones de SaaS se encontraron: Wasi, 2 clics, Inmosoft, Inmovilla, TokkoBroker, artekasa, Mapaprop.

➤ ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD – VIABILIDAD

El análisis permite determinar si se espera que el sistema propuesto sea una buena inversión, si está disponible la tecnología necesaria para el sistema en la empresa, si los especialistas de sistemas de información o los empleados pueden operarlo y por último, si la organización puede manejar los cambios introducidos por el sistema.

[Figura 7]

Tipo de Sistema	Económica - Financiero	Técnica	Operativa
Desarrollo a medida	Costo: 2000 USD. * Se cuentan con los recursos para su implementación, sin embargo es excesivamente elevado a lo que desea invertir la empresa.	* Se cuenta con el CPU con los requerimientos necesarios para su uso. * Se cuenta con la tecnología necesaria para su implementación (Equipos – Wifi	Los empleados de la inmobiliaria cuentan con el nivel de conocimientos requeridos y habilidades para el manejo y la utilización del software.



		– Red local).	
On-Premise Pago	<p>Costo: Xintel: (\$94,000 Software + \$6000 Capacitación + Pagina web \$25,000) Todo más IVA = \$125,380. Es decir, 870 USD (125,380\$/144\$). * Se cuentan con los recursos para su implementación.</p>	<p>* Se cuenta con el CPU con los requerimientos necesarios para su uso. * Requiere mayores requerimientos de CPU como procesador avanzado y memoria amplia en la computadora. * Se cuenta con la tecnología necesaria para su implementación (Equipos – Wifi – Red local).</p>	<p>Los empleados de la inmobiliaria cuentan con el nivel de conocimientos requeridos para el manejo y la utilización del mismo.</p>
SaaS (Software as a service)	<p>Costo: -<u>Inmovilla</u>: 70 Euros por mes. -<u>Wasi</u>: \$2100 pesos Argentinos o 14,6 USD por mes. -<u>Inmosoft</u>: PLAN FULL (\$1790 + \$390 página web + \$390 factura electrónica y pago de \$500 de instalación por única vez, TOTAL: \$2570/mes + \$500 unico pago), o \$2391 si se paga con debito automático. 20 USD (2891\$/144\$) primer mes y luego 16,6 USD por mes.* -<u>Tokko</u>: Plan aplicable mensual – Plan “Equipo”: \$5700, es decir, casi 39.6 USD* (4 usuarios y todas las funcionalidades mínimas deseadas/ requeridas).</p>	<p>* Se cuenta con el CPU con los requerimientos necesarios. * Se cuenta con la tecnología necesaria para su implementación (Equipos). *La inmobiliaria cuenta con conexión wifi y acceso a Internet requeridos para la utilización del sistema y acceso al mismo.</p>	<p>Los empleados de la inmobiliaria cuentan con el nivel de conocimientos requeridos para el manejo y la utilización del mismo.</p>

Fuente: Elaboración propia



**Se calcula en dólares el valor del software utilizando un dólar equivalente a aprox. 144\$ para comparar las alternativas: 82\$ dólar oficial + 30% impuesto país + 35% Ganancias. (Cotización del día 5/10/2020).*

- **Conclusión inicial análisis de Factibilidad:**

Según el análisis realizado, la empresa está en condiciones para manejar los cambios propuestos y las modificaciones en el proceso y trabajo diario que se generaran por la implementación del sistema. A su vez, el equipo está totalmente predispuesto, se encuentra a favor de dicha implementación y motivado, ya que comprenden la importancia y las ventajas de la incorporación del mismo en la empresa, como agilizar sus tareas, y lo más importante, como permitirá resolver el problema planteado y mejorar la eficiencia de las operaciones de la empresa.

Se recomendará la alternativa que se considera más adecuada en base a las necesidades y el problema planteados. La decisión final será tomada en conjunto con la gerencia-empleados, en base a un análisis de la mezcla de lo que ofrecen las alternativas propuestas, en términos de costo-beneficio, ventajas y desventajas, funcionalidades e impactos en la empresa.

➤ **DECISIÓN FINAL – SELECCIÓN DE SOFTWARE**

En base a las alternativas propuestas y la evaluación de las mismas, finalmente se optó por el **SaaS – Inmosoft**. Se considera que el mismo satisface todos los requisitos planteados y presta la solución al problema principal, es decir, la necesidad que hoy tiene la inmobiliaria, la cual hace referencia a una base de datos (separada) de clientes, pedidos y propiedades - inmuebles, que se mantenga sincronizada entre sí y de esta manera poder dar respuesta más rápida a los pedidos pendientes y búsquedas tanto nuevas como existentes una vez que haya un “Match” entre pedido del cliente y propiedad en cartera (dando aviso a los interesados vía mail en caso deseado). Por otro lado, el proveedor ofrece tutoriales en su página web para aprender a utilizar el software (el cual es simple y seguro como planteado entre los requisitos de la inmobiliaria) y capacitaciones en todo momento en caso necesario, siendo de esta manera, un software de rápido aprendizaje de utilización y sencillo de usar.



Al ser un SaaS (software as a service), la base de datos y el software en su totalidad se encuentra en la nube, lo que permite acceso desde varios dispositivos, para así evitar depender de una pc o estar en la oficina para su utilización o acceso, permitiendo usarlo y consultar la base de datos, como así también actualizar la misma desde cualquier lugar en Argentina y dispositivo móvil, siempre y cuando se cuente con el usuario, la app correspondiente instalada a INMOSOFT y acceso a



internet. La información se respalda automáticamente en todo momento, y en forma segura, en múltiples ubicaciones y zonas geográficas.


Es seleccionado por las grandes ventajas comparativas que ofrece, mencionadas en la sección siguiente, entre ellas la de ser un proveedor local – nacional. Otro factor es por el demo gratuito que ofrece, que consiste en la descarga del software con paquete básico (por ejemplo, hasta 10 propiedades), que permite a las inmobiliarias familiarizarse, utilizarlo para evaluarlo y determinar si aplica o no a las necesidades de la misma. En caso de contratar, todo lo utilizado en el periodo de demo como las configuraciones se mantendrán.

Además, Inmosoft provee otros servicios y funcionalidades de gran utilidad a la inmobiliaria que permiten realizar una gestión integral, además del CRM y seguimiento de propiedades – clientes deseados y requeridos, estas son:

- Página web desarrollada por el proveedor y sincronizada con la base de datos de la empresa. (Costo adicional de \$390 pesos argentinos mensuales, es decir, 2,6 USD, contratado como un extra contemplados en el precio final del análisis realizado), la contratación incluye a su vez la difusión automática de propiedades en portales como red Inmosoft, Olx, Trovit y otros, como así también links para compartir en Whatsapp y Facebook y por último, acceso a Web App Inmosoft para administración de dichas propiedades en la web.
- Contratos de alquiler.
- Difusión en portales varios y redes de forma automática, como así también a la red particular de Inmosoft (tanto de otras inmobiliarias como su página web de propiedades – parte del servicio contratado mencionado en punto anterior).
- Impresión de recibos y liquidaciones [Facturas electrónicas de AFIP también - Costo adicional de \$390 pesos argentinos mensuales, es decir, 2,6 USD, contratado como un extra contemplados en el precio final del análisis realizado + un pago de \$500 (3,5 USD de instalación por única vez)].
- Calendario (posibilidad de visualizar todas las visitas y reuniones pactadas).
- Agenda de contactos.
- Ventas, Gestión de caja, caja diaria, balance de ganancias.
- Administración y Reservas temporales (en caso de ser necesario – se debe contratar por aparte).
- Ilimitados usuarios (con capacidad de restricción de accesos, Por ej. a Caja o algún otro tipo de información restringida), pc con sistema y aplicaciones descargadas.
- Listados de disponibilidades
- Avisos destacados en red Inmosoft.
- Tasaciones.
- Seguimientos, envíos de WhatsApp y mails a clientes.
- En lo referido a su vez, a la aplicación que ofrece Inmosoft:

Principales características

A continuación, enumeramos algunas de las funciones actualmente disponibles para la App.

Listado de propiedades ✓			Buscador avanzado ✓
Acceso directo a inmuebles en venta ✓			Acceso directo a inmuebles en alquiler ✓
Fichas detalladas con fotos ✓			Carga directa de fotos ✓
Listado de contactos ✓			Buscador de contactos ✓
Panel de control ✓			Calendario ✓
Google Maps ✓			Videos en YouTube ✓

➤ Ventajas y Desventajas de Inmosoft.

Ventajas:

- [la más importante] Solución inmediata y directa al problema.
- Prácticamente los más económicos y completos del mercado.
- Muy pocos requisitos para su uso (hardware): Computadora con sistema operativo Windows, acceso a internet y tener descargado la App – Software en cualquier computadora que se desee acceder (la base de datos se mantiene actualizada y sincronizada de forma que, sin importar de cual computadora se acceda, se podrá visualizar los mismos datos).
- Permite la descarga de un paquete básico del software por tiempo ilimitado para familiarizarse y probar sus funcionalidades (otros proveedores de softwares similares o no lo hacen, o suelen ofrecer un demo por tiempo limitado o una demostración guiada).
- Nacional - proveedores argentinos. Esto implica: leyes locales, moneda local para pago (se traduce a dólares para comparar las alternativas), mismos horarios manejados (proveedor – inmobiliaria), mismo idioma (no requiere saber otro idioma para su uso), conocen el mercado argentino.
- No está dolarizado o “cobrado” con moneda extranjera. Pago en pesos por el servicio contratado.
- Provee otras varias funcionalidades adicionales a las requeridas (como mencionado anteriormente), entre ellos: gestión integral, calendario, facturas, contratos, notificaciones, página web (Pago adicional contemplado).
- Mayor nivel de seguridad por ser Saas: al estar en la nube si llega a pasar en la oficina algún tipo de siniestro o eventualidad o como así también a las PCs de la empresa no se pierde la información al tener una copia de respaldo en la base de datos del proveedor.
- 2. Acceso móvil; de cualquier parte (siempre que se cuente con usuarios para acceso y la App de Inmosoft descargada).
- Software de muy fácil uso y aprendizaje de utilización.



- Se cuenta con videos tutoriales de todas las funcionalidades y procedimientos del software para aprender, y en caso necesario se puede hacer capacitación especial por parte del proveedor (prácticamente con los videos sobra).
- Varias tipos de “paquetes de servicios” según necesidad de la empresa (no se limita a una sola opción / servicio).
- Usuarios con códigos de seguridad y accesos restringidos (Por ej. no todos los usuarios pueden acceder a caja en caso deseado).
- Rápida implementación y aprendizaje de uso.
- Acceso por Web App (Con contratación; servicio contemplado en incorporar y contratar), que permite manejar y administras dichas propiedades publicadas en la web y distintas plataformas, también en acceso remoto, y consultar la base de datos del sistema, el cual SI cuenta con interfaz más “amigable” y actualizada.

Desventajas:

- Software con interfaz anticuada (App de la PC).
- Emigración de base de datos (Una vez q se decide emigrar a otro software se puede obtener la base de datos en una planilla de Excel, lo que implica que se debe cargar nuevamente la información en el nuevo sistema).
- No permite realizar informes, reportes de gestión ni observar datos estadísticas.
- Mayor dependencia del proveedor por ser Saas.

Por último, uno de los principales motivos que se descartaron las otras alternativas de softwares as a service es: 2clics y Wasi, es por el hecho de que son CRM (client relationship management) especializados y “puros”, es decir, se focalizan en esa función y no otorgan las funcionalidades adicionales que otorga “Inmosoft”, más allá que cuenten con una interfaz más nueva o actualizada. Inmovilla y artekasa en cambio, se descartan por ser proveedores del exterior (de España) y a su vez, por contener costos elevados de servicio, que a su vez se debe pagar en euros (moneda extranjera) y por último, Mapaprop, no otorga solución al problema y a su vez es difícil de manejar (en lo referido a términos de aprendizaje, uso, manejo, funcionalidades y comparativamente a las otras opciones analizadas).

SEGUNDA ALTERNATIVA PROPUESTA: “TOKKOBROKER”.

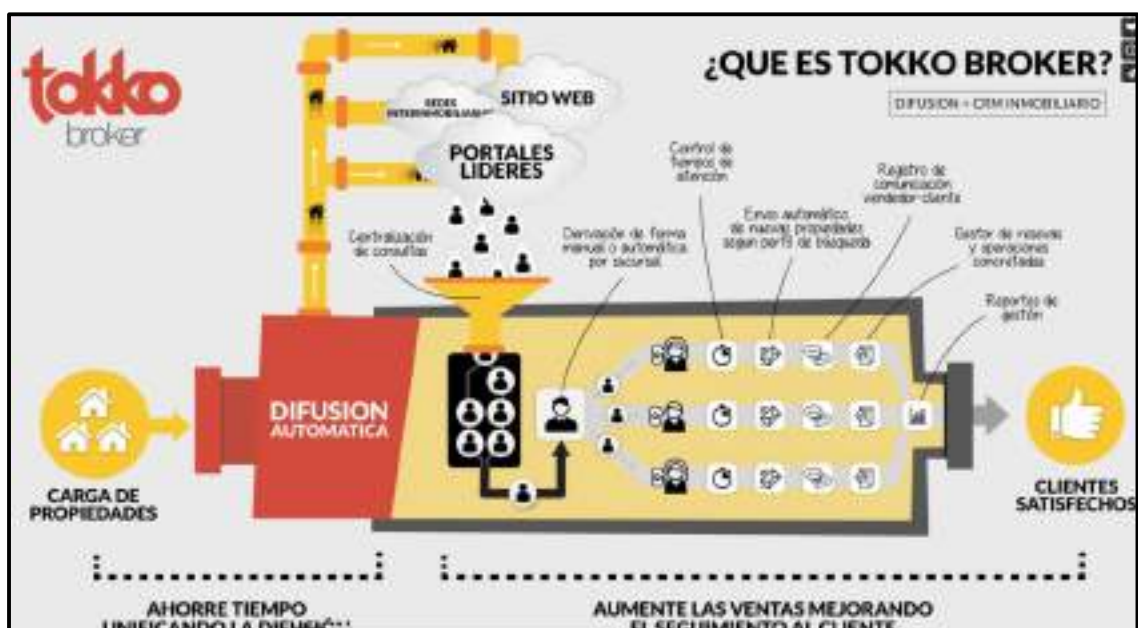
Puede ser una alternativa a Inmosoft, la cual, entre sus ventajas ofrece una interfaz más actualizada y “amigable”, nube propia en la cual se puede cargar archivos de la inmobiliaria por ejemplo facturas, para luego modificar e imprimir, permite importar base de datos de otros softwares y la principal; permite crear informes y obtener estadísticas de propiedades como agentes para la gerencia y para evaluar rendimiento y seguimiento de la gestión de la inmobiliaria como así también observar estadísticas varias. También, permite seguimiento y mails a clientes al ingresar nuevas propiedades, seguimiento /historial de la propiedad como se desea, al igual que la alternativa “Inmosoft”.

Las desventajas del software es que no cuenta con el módulo con todo lo referido a la gestión interna que otorga Inmosoft (automáticamente se lo “pierde), es decir,

Facturación, impresión de recibos y liquidaciones, tasaciones, gestión de caja, balances, tasaciones, calendarios (se debe asociar con google calendar si interesa que tenga esa función), Gestión de caja, administración de propiedades, etc. Lo mencionado se considera una gran desventaja al compararlo con Inmosoft.

En caso que se considere como alternativa posible por la gerencia, el plan recomendable es: Plan "Equipo" - \$5700 mensuales, considerando las funcionalidades, cantidad de propiedades requeridas entre otros, para la contratación de dicho plan y no otro más económico e incompleto.

Esta alternativa se plantea haciendo principal énfasis en los requerimientos planteados del sistema, el área donde se encuentra-plantea el problema y la funcionalidad principal deseada (base de datos sincronizada). Es recomendable considerar esta alternativa en caso que se desee una mejor interfaz (más actualizada), se disponga de un mayor presupuesto para el sistema de información, no se encuentre conforme la inmobiliaria con la gestión de Inmosoft y si se desean reportes de gestión, seguimiento y estadísticas. Sin embargo, se debe tener en consideración que no incluye las funcionalidades de gestión que Inmosoft si provee, como por ejemplo, manejo de caja y facturación, realización de pagarés, administración de alquileres, y las otras funcionalidades mencionadas anteriormente que se consideran una gran utilidad y ventaja de Inmosoft a la hora de comparar las alternativas, y puede implicar tener que hacerlos de forma manual o contratar un software de gestión aparte, que puede incrementar los costos de dicha alternativa y de contratación de software en general.



Fuente: TokkoBroker.com:



➤ Plan de acción e implementación

La introducción o alteración de un sistema de información tiene un poderoso impacto sobre el comportamiento y la organización. Los cambios en la forma en que se define la información, se accede a ella y se utiliza para administrar los recursos de la organización, conducen con frecuencia a nuevas distribuciones de autoridad y poder. Este cambio interno en la organización puede generar resistencia y oposición, además de que puede conducir al deceso de un sistema que por lo demás sería bueno.

Un porcentaje muy grande de los proyectos de sistemas de información sufren tropiezos debido a que no se lidió de manera adecuada con el proceso del cambio organizacional relacionado con la construcción o implementación del sistema. La construcción / implementación exitosa de un sistema requiere de una administración del cambio cuidadosa.

Para administrar con efectividad el cambio organizacional relacionado con la introducción de un nuevo sistema de información, es imprescindible armar, preparar y comunicar a los futuros usuarios de forma correcta y cuidadosa el proceso de implementación, como así también, fomentar la participación de los futuros usuarios y de la gerencia a lo largo del proceso para que, por un lado no se genere un rechazo al cambio y a su implementación, se cuente con su apoyo, y por otro, que comprendan su importancia y funcionamiento. La implementación se refiere a todas las actividades organizacionales cuya finalidad es adoptar, administrar y volver rutinaria una innovación, como por ejemplo, en este caso, la un nuevo sistema de información.

El proceso de implementación contiene: Los Manuales y Tutoriales del sistema, entrenamiento y capacitación del personal, protección y seguridad de los datos (accesos), el proceso de conversión y finalmente la prueba.

1. Manual y Tutoriales del sistema

El proveedor brinda en su página web una lista con los pasos a seguir y videos tutoriales para la instalación del software en los distintos dispositivos que se desean utilizar, los cuales en este caso serán dispositivos móviles (Teléfonos Celulares) y las Computadoras de la empresa.

Recomendado: Video explicativo - Instalación paso a paso

- Guía de instalación especial { ANTIVIRUS AVAST }:
- Guía de instalación sobre Windows XP:
- Guía de instalación con imágenes sobre Windows 7:
- Guía de instalación sobre Windows 8 - 10:

REQUISITOS

- ✓ Acceso a Internet
- ✓ Sistema Operativo Windows
- ✓ Una cuenta de e-mail



▶ Paso Uno | Crear nueva cuenta de acceso:
Para poder utilizar Inmosoft es necesario que usted registre su cuenta de acceso, este video indica como hacerlo.
[ver el video](#)

▶ Paso Dos | Configuración inicial:
Una vez que ingrese a Inmosoft, le recomendamos un vistazo rápido por la configuración inicial del sistema.
[ver el video](#)

▶ Paso Tres | Cargar un inmueble:
En este video mostraremos paso a paso cómo agregar una nueva propiedad a su cartera de Inmuebles.
[ver el video](#)

▶ Paso Cuatro | Cargar un contrato de locación:
En este video mostraremos paso a paso cómo agregar un nuevo contrato de alquiler al sistema.
[ver el video](#)

▶ Paso Cinco | Visualizar detalle de pagos de un contrato:
En este video mostraremos lo sencillo y eficiente que es seguir los pagos de un contrato de alquiler con Inmosoft.
[ver el video](#)

Luego de la instalación en los distintos dispositivos, de Inmosoft brindan una guía de instalación y una serie de pasos con sus videos correspondientes que contienen la información necesaria para comenzar con la actividad y aprender usar el software, los cuales permitirán obtener una visión general de como operar el sistema. Entre ellos, se encuentran los videos tutoriales para:

- Creación de una nueva cuenta de acceso.
- Configuración inicial del sistema.
- Como se carga un inmueble.
- Como se carga un contrato de locación.
- Visualización de detalle de pagos de un contrato.

<https://www.inmosoft.com.ar/instalacion/>

Por último, para la capacitación propiamente dicha y su uso, el proveedor ofrece una gran cantidad de videos tutoriales que se podrán observar con mayor detalle en la próxima sección, en conjunto a como se llevara a cabo la capacitación del personal en la empresa.

2. Entrenamiento y capacitación del personal

La capacitación estará destinada a todos los empleados de la empresa, quienes ya cuentan con el conocimiento y habilidades básicas requeridas para manejar el software e información de la inmobiliaria.

Se dedicará, por un lado, una semana completa de capacitación básica de uso de sistema, comenzando el día lunes 12/10/2020 (realizando también la descarga del software - demo en las computadoras) hasta el día viernes 16/10/2020 (en caso de no completar la hora diaria los empleados pueden recuperar la capacitación

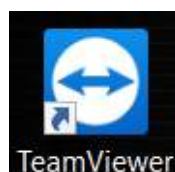


pendiente durante el fin de semana), en la cual se dedicara una hora del día laboral para dicho fin. En la semana siguiente, desde el día lunes 19/10/2020 hasta el día sábado 24/10/2020 inclusive, se cargaran las 10 propiedades más líquidas seleccionadas previamente, tanto para operaciones de venta como alquiler y se cargaran en el sistema también todos los pedidos pendientes agendados (sin “satisfacer”) de clientes desde el comienzo de año 2020, realizando el poblamiento de datos y traspaso de información del sistema actual al software con un funcionamiento en paralelo de ambos sistemas existentes, como así también la actualización de la nueva y vieja base de datos constantemente. Durante el mes de uso-prueba, los empleados realizarán doble carga de información de forma paralela, es decir, tanto en el sistema/ base de datos vieja, como así también, en el sistema nuevo implementado (Inmosoft). Por último, a partir del día Lunes 26/10/2020 se dará comienzo al periodo de prueba equivalente a un mes, en el cual, al finalizar, se realizará la prueba del sistema.

La página de Inmosoft brinda tutoriales de todas las funciones del sistema, los videos se encuentran agrupados por sección. La duración de los videos acumula un aproximado de 5 horas en total. A su vez, el proveedor de software provee capacitación tanto al inicio como en cualquier momento del uso de software en caso necesario.

INMUEBLES : Videos relacionados a la cartera de inmuebles.
CONTRATOS DE ALQUILER : Videos relacionados a la carga de contratos de Alquiler.
INQUILINOS : Videos relacionados a cobros a inquilinos.
PROPIETARIOS : Videos relacionados a pagos a propietarios.
CAJA : Videos relacionados a cuentas de la inmobiliaria.
SOLICITUDES (CRM) : Videos relacionados a la gestión de servicio al cliente.
AGENDA : Videos relacionados a agenda de eventos y tareas.
VENTAS : Videos relacionados a ventas.
CONSORCIOS : Videos relacionados a la administración de consorcios.

Ante cualquier situación o inconveniente que surjan y los usuarios del sistema no sean capaces de resolver, tanto durante la capacitación como durante el uso del servicio, Inmosoft ofrece una línea telefónica para ponerse en contacto con el servicio técnico, como así también, ofrece soporte técnico a través de la aplicación TeamViewer en tiempo real, de este modo, bajo el permiso y control de la empresa, un técnico especializado accederá remotamente a nuestra PC y nos ayudará a resolver el problema.





3. Protección y seguridad de los datos (accesos)

Como se trata de un SaaS, toda la información está resguardada en la nube. Inmosoft toma todas las medidas necesarias para que la única preocupación del contratador del software sea la de sacarle el máximo provecho a la herramienta y funcionalidades de trabajo. Igualmente, cada informe que Inmosoft genera, puede ser descargado a Excel, PDF, etc. (haciendo referencia a un listado de propiedades disponibles hoy entre otros), para que se pueda contar con dicha información actualizada en caso de necesitar utilizarlo sin conexión a internet. Una vez que se restablece la conexión, simplemente se actualiza el sistema.

En cuanto al acceso, por el momento, el personal accederá bajo el rol de “administrador” los que tendrán libre acceso a todos los módulos del sistema. Al crecer la inmobiliaria e implementar nuevo personal, se crearán nuevos usuarios en el cual tendrán acceso limitado a ciertas áreas específicas para realizar su trabajo (por ejemplo, caja o ventas).

A su vez, junto con el software, el proveedor recomienda instalar un antivirus, el cual permitirá proteger el sistema y el acceso a los datos ante distintas amenazas que existen en el mundo de internet o posibles intenciones de “hackear” la base de datos.

Rol	Módulo	Acceso	Permite alta	Permite baja	Permite modificar
Administrador	Personal	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO
Administrador	Inmuebles	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO
Administrador	Alquileres	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO
Administrador	Verces	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO
Administrador	Consorcios	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO
Administrador	Solicitudes	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO
Administrador	Caja	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO	Ó CONCEDIDO

4. Conversión:

Finalizada la etapa de la instalación, se determinó utilizar la siguiente estrategia de implementación:

- Estrategia y Poblamiento de datos en el sistema

La implementación se llevará a cabo con la **estrategia paralela**, en donde se seguirá utilizando en paralelo al sistema anterior, y se utilizara realizando carga de datos de forma manual, para generar el poblamiento de datos en el sistema para su uso. El poblamiento de datos se realizara por todos los usuarios finales del sistema, y se cargara toda la información de pedidos actuales registrados en el “sistema” anterior de hace un año atrás. Por otro lado, las propiedades que se cargaran, para el periodo de prueba y evaluación del sistema, en el modo –demo- que permite el proveedor como mencionado anteriormente, serán las 10 propiedades que seleccionara la empresa que consideren que tenga mayor liquidez, importancia y rotación, tanto para venta como alquiler.



A su vez es importante remarcar que la metodología de conversión seleccionada se considera la más segura ya que, en caso de errores o interrupciones en el procesamiento, todavía es posible usar el sistema anterior como respaldo. Asegurando tener un respaldo de información en caso de una falla o inconveniente en el nuevo sistema de información, y no perder toda la información, avances o trabajos realizados hasta el momento.

5. Prueba

Para dar por finalizado el proceso de implementación y completar la conversión planificada, se debe realizar una prueba de manera exhaustiva y detallada para determinar si el sistema produce o no los resultados correctos. La prueba debe responder la pregunta:

“Producirá el sistema los resultados deseados bajo condiciones conocidas?”

Para realizar dicha prueba del sistema de información, se dividirá en 3 tipos de actividades; Prueba de unidad o programa, prueba de sistema y prueba de aceptación, desarrolladas en el marco teórico a mayor profundidad.

El periodo de evaluación será de un mes desde el momento que se comienza a realizar la carga de datos y poblamiento del sistema. Luego se llevarán a cabo las tres pruebas del sistema y se lo evaluará en conjunto a los directivos y empleados de la organización.



➤ **Resultados Finales**

Culminado el periodo de capacitaciones, la conversión y uso paralelo del sistema, se procedió a realizar la última etapa, la cual consiste en la “**Prueba**” del sistema y medición del grado de éxito en términos de grado de concreción de operaciones, comparado con el grado de concreción previo a su implementación de forma paralela.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- **Prueba de Unidad o Programa:**

Los módulos del sistema evaluados fueron: Inmuebles, Alquileres, Ventas, Solicitudes y “útiles”.

Utilizados cada módulo por separado, siendo el principal enfoque la búsqueda de errores, se pudo observar que no se encontraron los mismos, en ningún módulo, y que su funcionamiento cumplió con lo esperado, libre de errores, permitiendo tanto la carga de nuevos clientes, inmuebles, pedidos, citas en calendario, o generación de documentación, sin ningún tipo de error o fallas, de manera correcta, en todos los módulos evaluados.

- **Prueba de Sistema:**

Luego del periodo de conversión, se pudo observar que para la gestión de la empresa y operaciones se utilizaron todos los módulos previamente mencionados.

El sistema y la base de datos funciono de manera correcta y sincronizada en conjunto como lo planteado, entre las carteras de clientes y propiedad de manera que, al cargar una nueva propiedad o solicitud/ pedido de una propiedad, se obtenía la información de pedidos/propiedades pendientes que cumplieran con las características ingresadas. La capacidad de almacenamiento funciono de forma correcta dentro de la cantidad de inmuebles permitida por la versión demo (10 propiedades-contratos), a su vez, los procedimientos fueron sencillos de realizar para todas las operaciones del sistema luego de las capacitaciones y el sistema en conjunto funciono de manera correcta.

Se pudo observar también, que el sistema permitió mejorar los tiempos de respuesta a la hora de consultar el sistema y a su vez, reducir el tiempo de espera del cliente.

Se considera de gran satisfacción del personal a su vez, poder obtener listados de las propiedades disponibles de forma automática, sin tener que realizar la misma de forma manual o a través de un procesador de texto (Word).

Finalmente, el sistema funciono en la empresa de la manera que se concibió, a la hora de ser evaluado y seleccionado como la alternativa a implementar.



- **Prueba de Aceptación:**

Luego de ser utilizado en un entorno de “producción”, es decir, en la empresa propiamente dicha, siendo utilizado en tiempo real, en “vivo”, de forma paralela con el sistema anterior, siendo utilizados todos los módulos en conjunto y el sistema en general, como así también otras funcionalidades de gestión, como por ejemplo calendario, generación de comprobantes, o recibos, contratos, etc., concretando operaciones a través del mismo, y así también, obteniendo listados de pedidos “insatisfechos” y pendientes de clientes a la hora de cargar una nueva propiedad, como a su vez al realizar la consulta del sistema en tiempo real buscando una propiedad que busca con lo requerido para poder responder al cliente con las disponibilidades existentes, e inmediatamente revisado con el resto de los empleados y directivos, se pudo determinar que el nuevo sistema cumple con los estándares, las partes – usuarios se encuentran altamente satisfechos, especialmente con la posibilidad de realizar consultas al sistema sin tener que estar en la oficina y que el mismo, está en condiciones de ser utilizado como el sistema formal de la empresa.

- **Grado de éxito:**

Luego de un periodo de un mes de uso de forma paralela con las herramientas existentes, se lograron concretar 3 operaciones de alquiler y una operación de venta, lo cual representa un 150% de logro del objetivo mensual planteado por la gerencia para alquileres y un 100% para ventas. El resultado obtenido se considera un gran resultado ya que se alcanzó y supero en las operaciones de alquileres el objetivo planteado. Se considera que, teniendo en cuenta la situación económica actual del país y la pandemia, con el uso del sistema se pudo aumentar el porcentaje de operaciones concretadas de manera significativa, lo que se considera un muy buen resultado, y que a su vez, se tiene en cuenta que se manejó su uso con la versión demo, es decir, sin el uso de todas las funcionalidades que ofrece el sistema ni cargando todas las propiedades disponibles en la cartera de la empresa. Dicho de otra manera, se estima que, al contratar al paquete completo del software, y usando de forma íntegra al software y no de manera paralela, habrá resultados prometedores y se estima que, se superara los objetivos mínimos planteados por la gerencia nuevamente e incluso, de mayor manera.

- **Cuellos de Botella optimizados o resueltos con el software:**

1. Elevados tiempos de espera del cliente (reducción casi total).
2. Elevados tiempo de consulta del sistema.
3. Imposibilidad de consultar la base de datos desde cualquier ubicación, en tiempo real.
4. Elevados tiempos en generación de pagarés o recibos (reducción a tiempo mínimo a través del sistema).
5. Seguimiento inadecuado de pedidos pendientes de clientes o propiedades en la base de datos.
6. Elevados tiempos para armado de listado de disponibilidades (Con el sistema: generación automática).



7. Administración de publicaciones de avisos en redes – páginas web varias online (a optimizarse al contratar el sistema con todas sus funcionalidades).

➤ **Conclusión final**

Luego de realizar la prueba del sistema y analizar finalmente los resultados obtenidos, como así también, el gran grado de aceptación de los usuarios finales y del éxito logrado en términos de concreción de operaciones durante el periodo de prueba 150% para alquileres y 100% para ventas, comparado con el que se venía logrando en la actualidad (30%), teniendo en cuenta también que, el periodo de uso y prueba del nuevo sistema se realizó durante una pandemia sumado a una situación económica sensible del país, y que también se logró la optimización e incluso eliminación de varios cuellos de botella identificados, se considera que el sistema es una excelente herramienta para contratar y utilizar en la operatoria diaria de la empresa, como así también para optimizar la gestión en la misma, logrando funcionar, gestionar y administrar la misma de forma correcta, eficaz y eficiente, como se pretendió tanto por la gerencia y los objetivos planteados en el trabajo de la Práctica Profesional, a través de la implementación de un software, como solución propuesta al problema.

Se considera que la segunda alternativa planteada se tendrá en cuenta, pero finalmente no será de uso ya que, por un lado, se determinó que el software a utilizar y contratar con excelentes resultados de uso y prueba será Inmosoft, y por otro lado, el software “Tokkobrokker” no ofrece funcionalidades de gestión como lo hace “Inmosoft”, lo cual se considera en cierta manera incompleto comparado con la alternativa seleccionada y que a su vez, no justifica el desembolso de mayor dinero para su contratación.

Por último, se recomienda finalmente a la empresa, proceder a contratar el paquete completo del software en su totalidad, como así también el desarrollo de la página web con el mismo proveedor para su uso en la inmobiliaria. Se considera que, con mayor tiempo de familiarización con el mismo, mayores funcionalidades como así también acceso a todas las funcionalidades sin límites (ya que se contratara el plan “Full”), el grado de concreción de operaciones de compra-venta y alquiler, superara al de los objetivos planteados en amplia manera y permitirá a la empresa la correcta gestión y crecimiento, permitiendo hacer frente a la demanda y competencia del mercado.



ANEXO



Minuta de primera reunión con empleados y directivos (Lunes 1/4/2020)

Tema: Reunión informativa - Implementación de software en la empresa, trabajo de la práctica profesional.

Temas tratados:

- Planteo y comunicación del trabajo que se realizara en la práctica profesional relacionado con la empresa y solicitud de colaboración de todo el personal.
- Objetivos del trabajo de la práctica profesional (Implementación propiamente dicha de un software) y opinión/ recomendaciones al respecto.
- Operatoria y procedimientos de la inmobiliaria y toda información relacionada al mismo.
- Incomodidades existentes respecto la operatoria / forma de trabajar actual.
- Objetivos actuales de la empresa y grado de logro/ éxito de los mismos.

En dicha reunión, al tratar los temas se observó gran predisposición para colaborar y alto nivel de aprobación de la idea. Todos estuvimos de acuerdo que es necesaria la implementación de un software para mejorar la forma de trabajo actual ya que no hay un seguimiento adecuado de las operaciones, visitas, ni de los propios interesados en concretar operaciones ya sea de compra/venta como alquiler. Esto también aplica a la formalidad de manejo y base de datos utilizada para trabajar.

Se plantearon también ciertas incomodidades (tener que entrar a un listado para buscar propiedades o tener que consultar entre los empleados constantemente respecto clientes/ interesados/ estado de propiedades sin tener un registro expreso existente y de esta forma perder tiempo cuando se puede ingresar al sistema y verlo de forma clara y sencilla).

Se planteó también en la reunión, cuales son las expectativas que tienen los integrantes de la empresa del software y que se desea que se logre con la implementación futura del mismo (principalmente, como mínimo, cumplir con los objetivos planteados por la empresa).

Por otro se repasó y analizo las operatorias y procedimientos existentes en la inmobiliaria de todas las operaciones que realiza con clientes, y a su vez en la oficina.

Por último, se plantearon los objetivos existentes de la empresa con respecto a concreción de operaciones de ventas y alquileres, como así también el grado de éxito actual existente.

Minuta de segunda reunión con empleados y directivos (Jueves 28/05/2020)

Tema: Reunión de presentación de alternativas, análisis de factibilidad y selección de software a implementar.

Temas tratados:

- Presentación de alternativas de solución para el problema.
- Presentación de todos los software aplicables.



- Análisis de factibilidad de cada opción.
- Determinación del software aplicable y alternativa a implementar.
- Objetivos del software a implementar.

En la reunión llevada a cabo se presentaron las distintas alternativas de solución al Problema existente, entre las mismas, se encuentran: Desarrollo a medida (contratación de ingenieros), instalación de software On-Premise o la contratación de un SaaS.

A su vez al analizar cada alternativa, se presentaron los distintos softwares encontrados de cada tipo que pueden dar solución al problema, presentados con sus requerimientos económicos, técnicos y operativos. Los mismos se analizaron en la reunión, sus ventajas y desventajas, el grado en que resuelven el problema, funcionalidades extras que aportaran a la empresa además de la solución del problema y principalmente los costos y guías de implementación.

Todos estuvieron a favor de la contratación de un SaaS como la solución óptima, que a su vez requiere los menores requerimientos técnicos, más sencillo de utilizar y más seguro, siendo que no se depende de estar en la oficina para acceder a la información, por la importancia de poder acceder a la base de datos en todo momento, incluso frente al cliente al mostrar las propiedades en la “calle” y poder ofrecer un mejor servicio, pudiendo mostrar fotos y detalles de la misma desde el celular.

Una vez definido esto, se analizaron a mayor profundidad todas las alternativas de SaaS encontradas y se afirmó el acuerdo de todos, que “Inmosoft” es la alternativa aplicable (cumple con todos los requerimientos y a costos muy bajos comparados a las alternativas). La única contra que se marco fue la interfaz, que es un poco anticuada. Fuera de eso, no hubo ningún inconveniente y a su vez, estuvieron también a favor de la misma ya que se trata de una empresa y proveedor Argentino, lo que facilitara la atención y prestación de servicio contratada.

Por último se habló sobre que se desea lograr con el software, principalmente el aumento de la eficiencia en el logro de concretar operaciones, mayor orden y mejor seguimiento, tanto por parte de las propiedades como clientes y a su vez, lograr reducir ese costo de oportunidad perdido, como aumentar la rotación de propiedades – nivel de éxito de “concreción”.

Minuta de tercera reunión con empleados y directivos (Martes 6/10/2020)

Tema: Presentación de plan de acción e implementación y pasos a seguir con el software.

Temas tratados:

- Presentación de plan de acción e implementación.
- Revisión y discusión de los pasos a seguir.
- Revisión de las dudas relacionadas al software.
- Repaso y determinación de tiempo de uso y prueba.

La reunión llevada a cabo fue a vista de la implementación del software evaluado y propuesto en las reuniones anteriores y en el trabajo de investigación.

En la misma, se presentó y examinó con detalle el plan de acción e implementación del software Inmosoft, exponiendo todo lo relativo a los Manuales y Tutoriales del sistema, como será el entrenamiento y capacitación del personal, la protección y seguridad de los datos (accesos), el proceso de conversión, (en el cual a su vez, se presentaron las 4 alternativas existentes y hubo total aceptación y respaldo de todos los asistentes con respecto a la estrategia de conversión “paralela” seleccionada) y por último, como se realizara la prueba del sistema y se evaluara el mismo, en donde todos los asistentes estuvieron de acuerdo, evaluando el trabajo, tiempos de capacitación y poblamiento de datos, que se utilizara durante un mes e inmediatamente al finalizar dicho periodo, la prueba del sistema y definición final respecto su implementación total, si se continuara usando de igual manera por un periodo más, o si se descarta el sistema.

Por último, se definieron las fechas de inicio de las capacitaciones con los videos tutoriales, el tiempo que se destinara al mismo (plasmados en el plan de acción e implementación) la realización del poblamiento de datos del sistema y su posterior uso.

FORMULARIOS DEL SOFTWARE INMOSSOFT

Carga de un nuevo inmueble [Figura 8]

Agregar un inmueble

Carga de un nuevo inmueble

País: Argentina | Provincia: Buenos Aires | Localidad: Buenos Aires | Calle: BARRIO DE SAN CARLOS | Categoría: Apartamento | Superficie: 120 m² | Año de construcción: 1980 | Publicar en la Web:

Guardar | Cancelar

Emisión de un nuevo pedido o solicitud [Figura 9]

The screenshot shows a software window titled 'Inmosoft' with a sub-header 'Nueva Solicitud'. The interface includes a date field set to '03/03/2015' and a status indicator 'Solicitud ACTIVA'. A 'Solicitante' section contains fields for 'Codigo', 'Nombre', 'Direccion', 'Teléfonos', and 'E-mail', with 'Agregar' and 'Modificar' buttons. Below this is a 'Características solicitada' section with tabs for 'Características generales', 'Que cuenta con', 'Características especiales', and 'Seguimientos'. The 'Características generales' tab is active, showing dropdown menus for 'Tipo' (set to '- TODOS LOS TIPOS -'), 'País' (Argentina), 'Provincia' (Buenos Aires), 'Localidad' (La Plata), and 'Operación' (- TODAS LAS OPERACIONES -). There is also a checkbox for 'Iniciar rango de precios' and a 'Buscar' button. At the bottom are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

Alta de un nuevo cliente [Figura 10]

The screenshot shows a software window titled 'Inmosoft' with a sub-header 'Nuevo Solicitante'. The interface has tabs for 'Datos Generales', 'Profesión', and 'Seguimientos', with 'Datos Generales' selected. The form contains fields for 'Nombre', 'País' (Argentina), 'Provincia' (Buenos Aires), 'Localidad' (La Plata), 'Dirección', 'Teléfonos', 'E-mail', 'CUIT', and 'Cond. I.V.A.' (Consumidor Final). At the bottom, there are 'Ayuda', 'Aceptar', and 'Cancelar' buttons. A blue circular graphic with the text 'ten contacto por' is partially visible on the right side.



Factura Alquiler genérica [Figura 11] Factura honorarios genérica [Figura 12]

Mi Inmobiliaria **B** **FACTURA**
Nro. 0001-20200217
Fecha: 14/02/2018

Beneficiario: La Plata
Código Postal: 7600
Código de Barrio: 7600
Código de Localidad: 7600

Beneficiario: La Plata
Código Postal: 7600
Código de Barrio: 7600
Código de Localidad: 7600

BO-4094 (Módulo de emisión por sistema contable)
Localidad: La Plata
Código Postal: 7600
Código de Barrio: 7600
Código de Localidad: 7600

CANT. DESCRIPCION	UNITARIO	IMPORTE
1 Alquiler Macro 2018	3.000,00	3.000,00
1 Agot.	30,00	30,00

DETALLE DE VALORES

Subtotal:	3.030,00
Impuesto:	0,00
IVA:	0,00
IBS:	0,00
TOTAL:	3.030,00

202948532790616807

Mi Inmobiliaria **A** **FACTURA**
Nro. 0001-20201105
Fecha: 14/02/2018

Beneficiario: La Plata
Código Postal: 7600
Código de Barrio: 7600
Código de Localidad: 7600

Beneficiario: La Plata
Código Postal: 7600
Código de Barrio: 7600
Código de Localidad: 7600

BO-4094 (Módulo de emisión por sistema contable)
Localidad: La Plata
Código Postal: 7600
Código de Barrio: 7600
Código de Localidad: 7600

CANT. DESCRIPCION	UNITARIO	IMPORTE
1 Honorarios por administración Macro 2018	300,00	300,00

DETALLE DE VALORES

Subtotal:	300,00
Impuesto:	0,00
IVA:	0,00
IBS:	0,00
TOTAL:	300,00

202948532790116807

Liquidación doble mensual genérica – Propietario [Figura 13]

LIQUIDACIÓN
0001-00000100
04/02/2018
C.U.I.T. 20204853279
Reg. Trib. 20-2485327-9

Beneficiario: La Plata
Código Postal: 7600
Código de Barrio: 7600
Código de Localidad: 7600

Variable	Detalles	Importe
IVA 10	04/02/2018 (IVA 10)	10.000,00
Honorarios	Honorarios por administración	300,00
IBS	IBS por alquiler	-800,00
Total Liquidación:		10.700,00
Honorarios:		300,00
Total Pagado:		9.800,00

LIQUIDACIÓN
0001-00000100
04/02/2018
C.U.I.T. 20204853279
Reg. Trib. 20-2485327-9

Beneficiario: La Plata
Código Postal: 7600
Código de Barrio: 7600
Código de Localidad: 7600

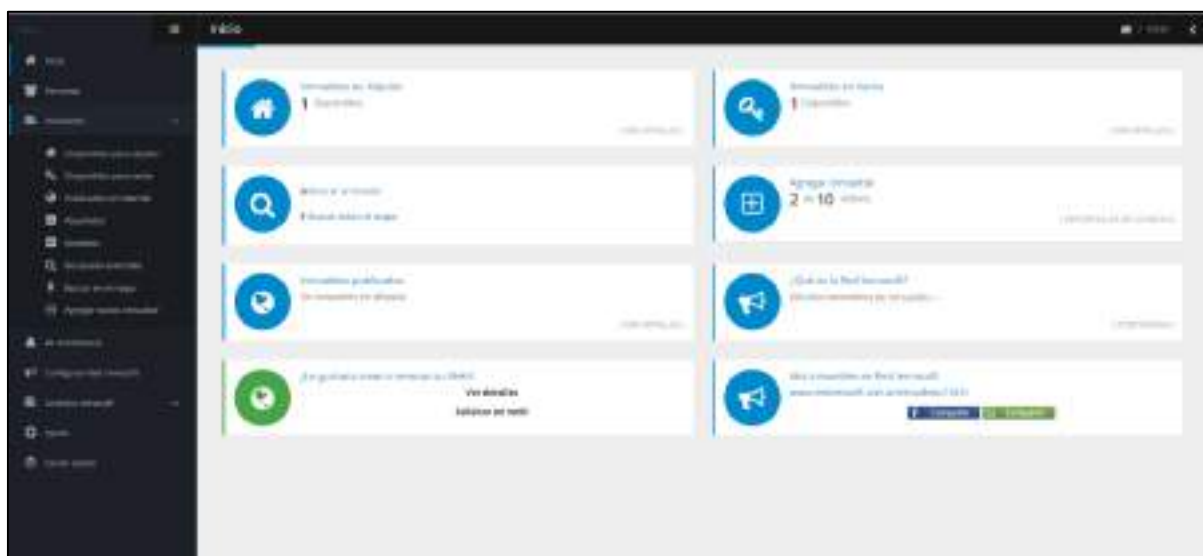
Variable	Detalles	Importe
IVA 10	04/02/2018 (IVA 10)	10.000,00
Honorarios	Honorarios por administración	300,00
IBS	IBS por alquiler	-800,00
Total Liquidación:		10.700,00
Honorarios:		300,00
Total Pagado:		9.800,00



Recibo doble mensual genérico – Inquilino [Figura 14]

		<input checked="" type="checkbox"/>		RECIBO	
LAFAC 16-040-000 Instituto de Ciencias Económicas y Sociales Administración		Instituto de Ciencias Económicas y Sociales Administración		0001-00000212 15/02/17 C.U.I.T. - 20-2648021-8 Reg. B.O.A. - 20-2648021-8 Instituto de Ciencias Económicas y Sociales	
CEDRO POR CUENTA Y ORDEN DE TERCEROS, IMPORTE PARA SER ENTREGADO AL PROPIETARIO O A QUIEN CORRESPONDA					
Estado: Salvo Salvo		G.E.17:		Localidad: La Plata	
Dirección: Plaza Salvo s/n 124		C.A.B.A.			
I.N.C.: Cívica 1740					
Código: 16001		Mes: 11/2017		Fin: 11/2017	
En concepto de: ALQUILER		Cívica 1740			
Dirección Inquilino: Cívica 1740		Propietario: Alvaro Elías Gonzalez			
Correspondencia al mes de: Octubre de 2017		Monto:		11.000,00	
Otros conceptos:					
Mora				1.000,00	
Agua				1.000,00	
Descuento exención arrendatario				-1.000,00	
				Total Recibo: 11.000,00	
Firma y sello:		Revisión de suma de: Falso error del receptor o emisor			
* OFICIAL *					
		<input checked="" type="checkbox"/>		RECIBO	
LAFAC 16-040-000 Instituto de Ciencias Económicas y Sociales Administración		Instituto de Ciencias Económicas y Sociales Administración		0001-00000212 15/02/17 C.U.I.T. - 20-2648021-8 Reg. B.O.A. - 20-2648021-8 Instituto de Ciencias Económicas y Sociales	
CEDRO POR CUENTA Y ORDEN DE TERCEROS, IMPORTE PARA SER ENTREGADO AL PROPIETARIO O A QUIEN CORRESPONDA					
Estado: Salvo Salvo		G.E.17:		Localidad: La Plata	
Dirección: Plaza Salvo s/n 124		C.A.B.A.			
I.N.C.: Cívica 1740					
Código: 16001		Mes: 11/2017		Fin: 11/2017	
En concepto de: ALQUILER		Cívica 1740			
Dirección Inquilino: Cívica 1740		Propietario: Alvaro Elías Gonzalez			
Correspondencia al mes de: Octubre de 2017		Monto:		11.000,00	
Otros conceptos:					
Mora				1.000,00	
Agua				1.000,00	
Descuento exención arrendatario				-1.000,00	
				Total Recibo: 11.000,00	
Firma y sello:		Revisión de suma de: Falso error del receptor o emisor			
* DUPLICADO *					

Web App Inmosoft (ilustrativo) [Figura 15]





REFERENCIAS

<https://www.inmosoft.com.ar/>
<https://www.tokkobroker.com/>

Bibliografía

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Pilar, B. L. (2014).
***Metodología de la investigación, 6ta edición.* Mexico: McGraw Hill.**

Joyanes Aguilar, L. (2015). *Sistemas de información en la empresa, Primera edición.* Mexico: Alfaomega.

Laudon, J. p., & Laudon, K. C. (2017). *Sistemas de Información Gerencial, Decimo cuarta edición.*

Mintzberg, H. (2003). *Diseño de organizaciones eficientes.* El ateneo.

Monzon, L. (14 de Octubre de 2020). *Arbentia.* Obtenido de <https://www.arbentia.com/diferencias-on-premise-y-saas-microsoft-dynamics-nav-navision/>

Núñez, P. (17 de Diciembre de 2017). *Ciudaris.* Obtenido de <https://www.ciudaris.com/blog/que-es-una-inmobiliaria/>

Ombushop. (2020). *Ombushop.* Obtenido de <https://www.ombushop.com/blog/tu-tienda-online/que-es-saas-y-por-que-es-conveniente-para-tu-negocio.html>

Raffino, M. E. (20 de Junio de 2020). *Concepto.de.* Obtenido de <https://concepto.de/sistema-de-informacion/>



CERTIFICADOS: CURSOS Y DIVULGACION



- Reunión de discusión de avances de Practica Profesional, el día miércoles 25/11/2020.

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 bionanoparticulas." Alumno: Pillitteri, Antonella Tutor: Rospide Jorge
17:40	"Análisis e Implementación de un Software tipo CRM de gestión en una Empresa Inmobiliaria" Alumno: Najimov, Martín Tutora: Rodríguez, María Fernanda
18:00	"Análisis y Evaluación de Alternativas de Software en Empresa de soluciones industriales "PRONOA INGENIERÍA" Alumno: Pacifico, Gastón Cayetano Tutora: Rodríguez, María Fernanda

Reunión de avance - Práctica profesional
Facultad de Ciencias Económicas - UNT

Análisis e Implementación de Software tipo CRM de Gestión en una Empresa Inmobiliaria

Autor: Martín Najimov
Tutor: Prof. María Fernanda Rodríguez

La imagen muestra una presentación de diapositivas con un fondo de edificios modernos. En la esquina superior derecha hay una pequeña ventana de video que muestra a una persona. El título principal está en un recuadro azul y blanco.

- VIII Muestra Académica “Jornadas de Investigación de la Licenciatura en Administración” organizada por el Instituto de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, UNT. Fecha: 7 al 11 de Diciembre 2020.

VIII MATILA **MESA 3**

Código	Asignatura	Nombre del trabajo	Apellido y Nombre
PP 31	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Evaluación e implementación de Software ERP en farmacia del medio, para una eficiente Gestión de Inventarios.	Amrani, Daniel Eduardo
PP 32	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Validación del Modelo de Negocios con el Método Lean Startup	Garzón, Bautista
PP 33	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Desarrollo de una plataforma de e-commerce para Jorral Hnos. S.A.; oportunidad en un contexto de Incertidumbre	Jorral Miranda, Victoria María
PP 34	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Análisis e implementación de un software tipo CRM de gestión en una empresa inmobiliaria	Najimov, Martín
PP 35	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Análisis y evaluación de alternativas de software en empresa de soluciones industriales	Pacifico, Gastón Cayetano
PP 36	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Validación del modelo de negocio de la aplicación móvil WOFF a través de la metodología lean Startup	Paz Dumit, Gastón

- Link video de presentación: <https://www.youtube.com/watch?v=rg9I25Wh31g>

- Curso realizado de “IA (Inteligencia Artificial) para todos” en plataforma Coursera.





- Participación en el seminario dentro del marco de la Práctica Profesional LA: “La administración en organizaciones socialmente orientadas”

SEMINARIO DE PRÁCTICA PROFESIONAL

LA ADMINISTRACIÓN EN ORGANIZACIONES SOCIALMENTE ORIENTADAS

Disertantes: Marcelo Medina y Patricio Cossio.

Contenido:

- Los Fundamentos del Comportamiento de la Empresa y en la Empresa.
- Un Acercamiento Integrado a las Orientaciones de la Empresa.
- La gestión de empresas y las condiciones de “comunidad”.
- Los Instrumentos para la Orientación Social de la Empresa.

TODOS LOS MIÉRCOLES DE OCTUBRE DE 18:30 a 20:00 HS
ID ZOOM en AV de Práctica Profesional LA

- Participación en el seminario dentro del marco de la Práctica Profesional LA: “La empresa del futuro”, a cargo del profesor Miguel Ángel Pero

MIÉRCOLES 18:30 HS
3 ENCUENTROS
INICIA 28/10

Práctica Profesional LA

SEMINARIO LA EMPRESA DEL FUTURO

A CARGO DEL PROF. MIGUEL ÁNGEL PERO

**I. UNA NUEVA LÓGICA DE COMPETENCIA.
II. DIRECTRICES ORGANIZACIONALES.
III. ECOSISTEMAS DE NEGOCIOS.**

LINK Y CLAVE DE ACCESO EN AV DE PRÁCTICA PROFESIONAL



Participación en Foros y Seminarios



- **PRIMER CUATRIMESTRE**

Reflexión Charla Santiago Bonatti 6/5/2020

La charla de Santiago me pareció muy interesante, principalmente por su experiencia personal y como llevo a donde está hoy. En la misma, demuestra como cuando uno quiere lograr algo o especializarse en lo que le gusta, hace lo que puede y, por más que no existan muchas herramientas disponibles en un momento dado, buscar como sobre llevar el obstáculo y aprender por otro camino. Me llevo los consejos que nos dio acerca de la actitud que uno tiene que tener en su día a día y en el trabajo, como así también el cumplimiento de promesas, la preservancia, resiliencia y la capacidad de ser flexible y ser capaz de adaptarse al cambio y a lo incierto.

Reflexión Charla Maximiliano Rivadeneira 13/05/2020

Me pareció muy buena la charla de Maximiliano, comentando y explicando acerca de los conceptos de Machine Learning como Inteligencia Artificial y sus algoritmos que antes uno veía muy lejanos a verlo hoy como conceptos mucho más cercanos e interesantes, y así también comprender su utilidad y sus distintos usos.

También rescato que fue interesante poder visualizar a través de la charla lo relacionados que están los conceptos aprendidos en la materia Investigación operativa con los usos y aplicaciones de estos temas dentro de las empresas.

Reflexión Charla Franco D'Andrea 20/5/2020

La charla de Franco me resulto muy motivadora, partiendo del punto que todos los que se reciben pasan por este proceso, de ver donde pueden trabajar en caso que aún no estén trabajando y existe una gran incertidumbre en el momento. Franco lo pudo sobrellevar y llegar a trabajar en las grandes empresas, una proactividad que inspira.

Por otro lado, la importancia de poder ver las situaciones más difíciles o por ejemplo la misma crisis por el Coronavirus, como una oportunidad, viendo siempre la mitad llena del vaso y de esta manera salir adelante, capacitando todo el tiempo y aprovechando oportunidades. Es una actitud que considero que debemos adaptar todos, en todo momento, sea donde sea que estemos trabajando o en la situación que nos encontremos.

Reflexión Charla Ezequiel López del Rio 27/5/2020

La charla de Ezequiel me pareció muy inspiradora a ir más allá y salir de la zona de confort. Empezando desde la planificación de ideas hasta la parte activa y realización propia, aprovechando cada oportunidad posible de aprender más y realizar experiencias que agreguen valor en mi profesión. Animarse a abrirse a ambientes y áreas que uno no está acostumbrado, probar y experimentarlas y de esta manera, a su vez, lograr mejorar y ser más competitivo.



A su vez, la importancia de conocer que pretende de mi la empresa, en cuestiones de desarrollo como competencias para enfocarse más y profesionalizarse en las mismas.

Por ultimo me llevo sus 3 consejos finales. En donde recomienda presentarse a todas las entrevistas laborales posibles, en que conocimientos enfocarse para complementar a uno mismo (Ingles e Informática) y por ultimo lo que remarque al principio, respecto de salir de la zona de confort.

Reflexión Charla Milagro De La Rosa 3/6/2020

La charla de Milagro me pareció muy interesante, partiendo de la empresa propiamente dicha, como así también la importancia que remarca de saber y comprender la gran diferencia entre el Desarrollo profesional como recurso en una organización vs Desarrollo profesional como objetivo propio, como así, el desarrollo personal vs el objetivo personal. Quien lo define y quien lo decide. Aceptar el camino que te marcan desde la empresa u optar por otro, por elección de uno mismo.

Por otro lado, un concepto interesante de los modelos UP o GO que aplican empresas de esa envergadura. En los cuales o te mantenes capacitado y aprendiendo constantemente o si no mejor que te vayas de la empresa. El alto nivel de competitividad de uno llega a ser incluso hasta un requisito fundamental en la empresa y la subsistencia de uno. Resumiendo esto en la importancia del desarrollo personal como clave para el profesionalismo.

Reflexión Charla Pilar Fernández Fiorenza 10/06/2020

De la charla de Pilar rescato muchas cuestiones importantes. Por un lado, el aprovechar al máximo lo que brinda la universidad y todas las posibilidades de crecimiento personal que otorga que las aprovecha el que realmente está interesado en ellos.

Por otro lado, la proactividad constante y en todo momento. El deseo de seguir aprendiendo y capacitando en todo momento, y la importancia de que si uno apunta a algún sector o puesto dentro de la organización, hacérselo saber a los superiores de alguna manera y enfocarse hasta lograrlo.

Por último, la capacidad de buena comunicación, como así también la importancia de contar con un buen nivel de idioma para eliminar cada vez más barreras y así poder seguir creciendo, más en una empresa internacional.

Reflexión Charla Valle Jantus 17/6/2020

La experiencia de Valle me pareció muy interesante, en esta charla se repite lo que vimos en muchas otras, y a su vez afianzar varios conceptos dichos por otros disertantes. Entre ellos, la importancia de trabajar constantemente las soft skills (habilidades blandas) de uno, siendo de los grandes factores de éxito en el mundo laboral y propios, para lograr una superación diaria, como así también, apuntar a ser proactivo, creativo, innovador y comprometido en todo momento.



Aprender lo máximo de todo y cada trabajo y experiencia por lo que uno pasa, sea del tipo que sea para lograr el crecimiento personal apuntado por uno.

Por otro lado, ser abierto a aprender no solo en y de la empresa misma en donde uno trabaja como con sus compañeros, si no también del cliente mismo y el trabajo conjunto.

Por último, la gran importancia de capacitarse en áreas de menor conocimiento para poder brindar un servicio más completo, integro y profesional a todos los clientes con el que uno trabaja y a su vez, saber adaptarse a las necesidades y situaciones de cada uno para poder lograrlo.

Reflexión Charla Anahí Parajón Chávez 3/6/2020

Fue muy interesante escuchar la experiencia de Anahí a lo largo de su carrera profesional. En todo momento, siempre busca capacitarse, crecer, salir de la zona de confort y no quedarse en un solo lugar.

Todo el proceso de selección y programa de YPF es un gran diferenciador y lo que se ve que aprendió ahí permite tener un espectro de posibilidades y experiencia de para trabajar luego de una mejor manera y más competitiva.

Agradezco a Anahí por compartir su experiencia con nosotros.

- SEGUNDO CUATRIMESTRE

Reflexión Charla Karen Handl 02/09/2020

La charla de Karen Handl me pareció muy interesante y motivadora. Como marco durante toda la charla Karen, es impresionante el abanico de áreas en las que un licenciado en administración de empresas de la universidad se puede desempeñar contando con una excelente base para llevarlo a cabo y de la manera más profesional, prácticamente sin límites.

A su vez, me pareció muy interesante todo lo relacionado a Project Management y PMP. Me llevo varios conceptos importantes de la charla:- La importancia de ser proactivo siempre y seguir capacitando constantemente.- No quedarse con lo que uno tiene o ya hace, seguir creciendo y moviendo constantemente.- Los límites se lo pone uno mismo.- La importancia de saber comunicar, trabajar en equipo y liderar correctamente. Si bien son cosas que suenan obvias, no siempre se logran como corresponde.- y por último, la gran importancia de saber otros idiomas.

Reflexión Charla Pablo Graneros 09/09/2020

La charla de Pablo me pareció muy interesante, especialmente por el área que se especializo.

La amplitud de temas que escuchamos en estas charlas permite ver el día a día de colegas y obtener una mayor y más profunda comprensión del abanico de posibilidades que uno tiene el día de mañana de áreas de aplicación.



El aprendizaje diario y especialización son fundamentales como se vio en la charla de Pablo, principalmente por la trayectoria que trascendió, excelentes empresas en donde uno aprende todos los días algo nuevo y crece día a día. Las posibilidades de viajar, experimentar en primera persona y así aprender, cada vez más. Son experiencias que nadie se los podrá quitar.

Me llevo de su charla la motivación de dejar todo de uno mismo en donde uno este, en cada etapa, momento u experiencia que se esté viviendo, y aprender lo máximo posible como así nunca dejar de capacitarse.

Reflexión Charla Martin Goncalves 16/09/2020

La charla de Martin me pareció muy amplia, abarco varias áreas de interés y dio interesantes recomendaciones.

El hecho de estar inmerso desde un primer momento universitario en el ambiente profesional, tanto laboral como siendo ayudante en la cátedra y generando estas relaciones profesionales es de gran ayuda mutua al salir con el título al terminar la carrera. Totalmente distintos a relaciones distantes con los mismos profesores que, estar a la par y trabajar en conjunto, se aprende mucho más.

Muy buenos tips al final de la charla y muy buena la proactividad en todo momento de su carrera universitaria como laboral, de buscar e ir siempre más allá de lo que uno hace en el día día.

Reflexión Charla Matías Heluani 30/09/2020

La charla de Matías me pareció excelente! Desde las diapositivas interactivas hasta el contenido de las mismas, como así también el evitar el monólogo buscando la participación de los asistentes.

Tanto su rol como la forma de trabajar en Sprints y metodologías ágiles son de gran utilidad en trabajos relacionados a software que, incluso, se pueden aplicar en otras áreas ciertas características de las mismas, como las reuniones diarias, el trabajo en equipo y la búsqueda de soluciones entre el equipo en caso que alguien se encuentre trabado en algo.

Por otro lado, la asimilación y exposición directa de cómo los 4 pilares de la administración se aplican en su trabajo, es algo que debemos recordar siempre, en todo momento y cada trabajo en el que estamos formando parte, siendo el ABC de los licenciados en administración. Fue muy interesante ver como se aplica de manera prácticamente integra en su trabajo y la forma que se organizan en la empresa en la que trabaja. A esto también sumo todo lo aprendido en taller de metodología, que nos da esta forma totalmente distinta de ver y "encarar" las cosas en nuestro día día como licenciados, que otros profesionales de otras áreas, manejan de una forma totalmente diferente.

Por último, me llevo la remarcación de la gran importancia que planteo Matías, tanto de las **aptitudes** como **actitudes** necesarias en todo momento que, a través de los cuales, permitirán a uno distinguirse de otros/ compañeros de trabajo.



Seminario de Practica Profesional: La Administración en Organizaciones socialmente orientadas:

Reflexión Clase 1: Un Acercamiento Integrado de las Orientaciones de la Empresa 7/10/2020

Considero que es muy buena la idea de realizar el Seminario dentro de este marco y la forma en que se planteó encarar. El espacio de aprendizaje tanto por los nuevos contenidos, como así el espacio de debate y el poder escuchar la opinión de otros profesores y profesionales, como así también de los compañeros.

La responsabilidad social y ambiental toma cada vez mayor importancia dentro de las empresas, como así también para los clientes/consumidores de las mismas, los cuales los valorizan de gran manera. Sin embargo, es importante que toda la empresa acompañe este enfoque, desde todos los niveles, tanto de forma externa que observa el público como interna, entre los individuos de la misma, siendo fundamental fomentar el mismo en todos los niveles.

Reflexión Clase 2: Los fundamentos del comportamiento de la empresa y en la empresa

Es muy interesante ver como algo que aprendemos a lo largo de la carrera se refleja en gran manera en el seminario. La gran comparación y cambio de punto de vista de cómo se ve al individuo dentro de la organización y como se lo valora de distinta manera en cada época/manera, como así también al capital intelectual dentro de la organización.

Remarco la gran importancia de la "correcta" gestión del talento humano y de los individuos en la empresa, como así también el importante rol de la relación del individuo-organización y organización-individuo, en donde los intereses/metás de ambas partes deben estar alineadas en un solo sentido y mutuamente ayudarse a lograr los objetivos de cada parte, en donde, si uno tiene éxito, el otro también, lo cual deriva al Cooperativismo y a la visión que plantean Barnard - Simon como se nombró en la charla, del trabajador como persona cooperativa.

Para lograr esto a su vez, es importante que la Responsabilidad social haga énfasis tanto en lo externo como en lo interno a la organización, es decir, tanto a lo ambiental/sociedad, como así también a los individuos dentro de la organización y poder fomentar este bien estar dentro de la organización proveyendo en gran parte todo lo necesario para los individuos de la organización, las herramientas necesarias y espacios para lograr su bienestar, la motivación y cooperación a la hora de buscar lograr los objetivos planteados y buscados, estando todos alineados para tal fin, tanto del punto de vista económico - lucrativo como la responsabilidad social y ambiental misma de la organización hacia la sociedad.

Reflexión Clase 3: Las condiciones de comunión e instrumentos de la orientación social empresaria

Me pareció muy interesante la charla de cierre del primer seminario de actualización de la Práctica Profesional.



Remarco y comparto el punto de vista de Porter y Kramer respecto la RSE, si se ve a la RSE como costo, siempre se lo tratara como un peso dentro de la empresa, en cambio, si se lo ve desde esta perspectiva, además de obtener todos los beneficios que esta implica (tanto para la empresa como sociedad), las oportunidades que puede generar, la diferenciación que obtendrá frente a otras compañías que no la tiene incorporada (a la RSE) y su imagen en la sociedad se traducirá en mayor reconocimiento y hasta una ventaja competitiva para la misma frente a las otras, y hasta puede traducirse en mayores beneficios económicos a raíz de esto.

Por otro lado la importancia del sentido de comunión dentro de la empresa, partiendo de sus pilares para lograrlos (el **Dialogo**, la **Confianza** y la **Reciprocidad**), en donde se comparten los valores, principios, talentos, proyectos y muchas cosas más entre los empleados y la empresa, permitirá generar un sentido de pertenencia común, el animarse a equivocarse sin temer y confiar en el compañero para sortear obstáculos, lo cual finalmente impactara en gran manera en la motivación misma de los empleados, la cultura de la empresa y hasta en el rendimiento de la misma.

Considero que es de gran importancia contar con estos conceptos en el día día de la empresa en la que uno trabaja (como así cualquier empresa) e intentar implementarlo, para a fin y al cabo, lograr implementar la RSE, beneficiando tanto a la sociedad como a la empresa en todos los sentidos.

Ensayo Seminario de Práctica Profesional – La administración en organizaciones socialmente orientadas

Fecha de entrega: Miércoles 4/11/2020

Considero al seminario de gran interés e importancia para los alumnos próximos a finalizar la carrera de administración, y en su etapa próxima a ser inmersos en el mundo laboral si ya no forman parte del mismo.

El seminario es muy completo, permitiendo observar, aprender y reforzar conocimientos relacionados a la RSE: Responsabilidad Social Empresaria en las empresas, como así también que implica dicho termino en el día día de las empresas en la actualidad.

Comenzando por un acercamiento integrado a las orientaciones de las empresas, para comprender como llegamos hoy a la orientación social de las mismas y cuál es el foco de “este siglo”, comprendiendo que la empresa consta de una multi dimensionalidad que se debe tener en cuenta y de esta manera poder reconocer 4 tipos de perspectivas y teorías diferentes, como las instrumentales, políticas, integradoras y éticas, que dan forma a entender de qué modo se puede aplicar la RSE en las empresas, dando lugar a las nuevas economías, que constan de un sistema conformado por encontrar el punto de equilibrio admisible, viable y equitativo entre las personas que conforman la empresa y la sociedad, el medio ambiente y las utilidades, lo cual pudimos plasmar de forma directa en el caso Atemporal Coop, remarcando cuales son las dimensiones organizacionales y personales del emprendimiento, los valores, y la orientación social propiamente dicha del mismo.



Por otro lado, el aprender de la importancia de la gestión del talento humano en la empresa, superando los límites de los contratos y gestionando la diversidad de los colaboradores, como así saber gestionar el conocimiento, tanto de manera explícita como implícita, compartiendo la información en la empresa, entre los individuos que lo componen y poniendo el foco a su vez, en el conocimiento, las inteligencias y capital intelectual de dichos individuos para potenciar la propuesta de valor y a su vez, de base o pilares para lograr el éxito en la RSE planteada por la empresa. Esto lo pudimos observar con claridad en el caso “Desenvueltos”, que plantean desde la cúpula y desde su estrategia fijada la RSE y el objetivo final múltiple, es decir, de triple impacto (económico, social y ambiental), como en su misión, en los actos diarios que realizan y el modelo de negocios planteado para lograrlo.

Por último, lo aprendido y explicado en la última clase del seminario, referida a las condiciones de comunión e instrumentos para la orientación social empresarial, obteniendo varios puntos de vista respecto que es la RSE, la cual, como reflexione en el foro, remarco y comparto el punto de vista de Porter y Kramer al respecto de la RSE. También es de gran importancia tener en cuenta tanto los pilares de la comunión (el Dialogo, la Confianza y la Reciprocidad), como los instrumentos para una orientación social (el Pacto, el Compartir-se, el Compartir, el Coloquio y la Verificación) a la hora de implementar la RSE en la estrategia de la empresa para implementarla de la manera deseada, de forma satisfactoria y exitosa.

Remarco a su vez la importancia de comprender que la RSE se debe aplicar de forma horizontal y vertical a lo largo de toda la organización, teniendo el apoyo, comprensión y logrando la motivación de todos los empleados de la empresa.

Las expresiones de las responsabilidades y orientaciones sociales puede variar de gran manera entre las empresas, por ejemplo, en el caso “Desenvueltos”, en donde el principal foco es el medio ambiente y el beneficio de la sociedad a través de sus acciones, comparado con la empresa Fideicomiso de Jorge, que su orientación social no es solo hacia la sociedad, si no también cuenta con una orientación social interna, con sus propios empleados, facilitándoles varios beneficios, haciéndolos parte de las utilidades y otorgándole grandes derechos que otras empresas no ofrecen a sus empleados, que me parece muy interesante la forma que se aplica, ya que es una ayuda mutua, es decir, una WIN-WIN situation, tanto para la empresa como para el empleado, en donde el empleado percibe estas ayudas, segundas oportunidades, trato diferente, como así también utilidades, generando que el mismo sea más comprometido, motivado y leal a la empresa, consiguiendo así también reducir la rotación y ausentismo como consecuencia, que beneficia en todos los sentidos a la compañía también, tanto por esto último, como por el hecho que los empleados se sienten parte, y cambia totalmente el punto de vista y la relación con la empresa, a diferencia de otras que no cuentan con dicho enfoque.

Considero que es de gran importancia que alumnos y profesionales en la licenciatura en Administración, como cualquier empresario, cuenten con dichos conocimientos, apunten a implementar la RSE en sus empresas o las empresas en donde trabajan, incluso haciendo el cambio a dicha orientación en forma paulatina y escalonada, no siendo de forma directa, para que de esta manera, puedan “proveer y entregar” de su parte a la sociedad y medio ambiente (todo lo referido a RSE y triple impacto), y obtener como consecuencia de forma indirecta, grandes beneficios que, permitirán crecer y ser cada vez más reconocida por la población, no solo por



sus productos o servicios que ofrece, si no por su responsabilidad social y el tener en su agenda estratégica, lograr el triple impacto, y generar un cambio a favor de la sociedad, del ambiente y de la empresa misma.

Seminario: La empresa del futuro – A cargo del profesor Miguel Ángel Pero

Clase 1: Una nueva lógica de competencia 28/10/2020

Considero muy interesante e importante discernir los conceptos mencionados en esta primera clase.

Partiendo de comprender la nueva lógica de la competencia y dominarla, Diseñar una organización del futuro con todo lo que implica y además promover el cambio organizacional con esta misión y visión y realmente lograr el cambio innovador.

También destaco la mención de los desafíos emergentes de la década del 2020-2030 por el profesor, teniendo en cuenta una globalidad total y no desafíos únicamente centrados en nuestro país, incluyendo todo lo relacionado a tanto desafíos tecnológicos como la pandemia actual.

Por último, considero que para que una empresa pueda hacer frente a la incertidumbre existente debe tener en cuenta todos los mencionados desafíos y mucho más, para poder por un lado armar un plan de acción innovador y acorde, y a su vez, reducir dicha incertidumbre en el mayor grado posible.

Clase 2: Directrices Organizacionales 4/11/2020

Me pareció muy interesante la forma expuesta por el profesor de cómo cambio la forma de trabajar y las recomendaciones para hacer frente a un entorno complejo y complicado, especialmente en donde afirma que los modelos tradicionales se están tornando inadecuados y se debe simplificar la organización (toma de decisiones más ágil, rápida, menos burocrática) y usar nuevos métodos que sean aplicables.

Por otro lado, considero de gran importancia la integración de tecnologías para un mejor aprendizaje y sin fricciones en la organización, aprovechando dichas herramientas para potenciar y mejorar la organización. Si bien se propone la automatización, sin lugar a dudas habrá actividades que se podrán automatizar o autonomizar, pero nunca podrán reemplazar a los seres humanos en los niveles más elevados de la organización y toma de decisiones relacionada, en donde, en estos casos, el factor humano es el diferenciador.

Clase 3: Ecosistemas de negocios 11/11/2020

Me pareció muy interesante el cierre del seminario. La posibilidad de en todo momento comparar todo lo hablado y expuesto en base a empresas - ejemplos (UBER, AIRBNB) reales permite una mejor visualización de los conceptos expuestos.



Rescato las características mencionadas por el profesor del ecosistema de negocios (Modularidad, personalización, multilateralismo y coordinación), a afianzar, tener en cuenta, indagar y finalmente aplicar en un futuro.

Por último, me pareció muy importante la comparación de los beneficios y desventajas de un ecosistema que, son fundamentales para tener en cuenta a la hora de aplicar.

Quiero agradecer al profesor por el gran e interesante seminario como así también el tiempo invertido para llevar a cabo la presentación.

Reflexión Charla Gonzalo y Lucia 2/12/2020

Las charlas de Lucia y Gonzalo me parecieron muy interesantes e "inspiradoras" para cerrar el ciclo de charlas en la Práctica Profesional. Las experiencias afuera son totalmente diferentes a las que uno podría tener en Argentina y esta charla es una invitación para hacerlo, y como recomiendan ambos, animarse, salir de la zona de confort y realmente hacer algo diferente.

También fue muy interesante poder ver como lo aprendido en la carrera, tanto lo tangible como intangible, les sirvió y abrió puertas en donde fueron en el mundo, todo lo aprendido en los estudios y la base obtenida, especialmente en la exposición que compartió Gonzalo utilizada en el proceso de selección de la empresa en la que trabaja hoy, permitiéndole exponer una visión totalmente profesional en el área y finalmente ser seleccionado entre los competidores.