GESTION EMPRESARIAL, MARKETING, INSERCION LABORAL Y CALIDAD DEL EJERCICIO PROFESIONAL

Marketing: técnica desarrollada para lograr una mejor captación de trabajo.

Marketing: Orientación administrativa que sostiene que la tarea fundamental de la organización es determinar las necesidades y deseos de sus mercados meta y adaptar la organización a la entrega de las satisfacciones deseadas, en forma más efectiva y eficiente que sus competidores, de tal modo que preserve o aumente el bienestar de los consumidores y de la sociedad.

Philip Kotler

LA ESTRATEGIA DE MARKETING SE BASA EN UNA NECESIDAD DEL MERCADO.

PLAN DE MARKETING

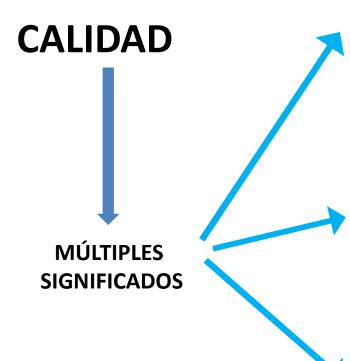
- 1. Ser consciente de los propios recursos.
- 2. Fijar objetivos.
- 3. Detectar un segmento de clientes.
- 4. Establecer un plan de acción.
- 5. Saber administrar el tiempo profesional.
- 6. Efectuar seguimiento.

SERVICIO DEL PROFESIONAL

Poner al servicio del comitente:

- Un espacio físico adecuado (especial recaudo con el mantenimiento de su estudio).
- Un trabajo apropiado coherente con las incumbencias profesionales, con el plan de necesidades y con las normativas legales.
- Una correcta documentación de su trabajo, con todos los elementos gráficos y escritos indispensables.
- Una buena planificación de las tareas.
- Una eficiente dirección de las tareas, si estas requieren su intervención personal y directa.

NORMALIZACION



Conjunto de cualidades o propiedades de un objeto que lo hacen capaz de satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Propiedad de un objeto que permite su comparación con cualquier otro de su misma especie.

Percepción que una persona posee acerca de un objeto, una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Argentina

Normalizaciones técnicas como base de calidad para todo tipo de productos

INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN - IRAM -

-(Ex -Instituto Argentino de Racionalización de Materiales)

Asociación civil sin fines de lucro creada en 1935, dedicada al estudio de normativas técnicas para productos.

ISO

International Organization of Standardization (Organización Internacional de Normas de Estandarización).

ISO 9000: Conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad aplicables a cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

Estas normas buscan la optimización de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

Estas normas poseen su propio contenido mínimo y asimismo guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría.

ISO

International Organization of Standardization (Organización Internacional de Normas de Estandarización).

ISO 14000: Conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad aplicables a cualquier tipo de organización o actividad orientada a la reducción del impacto ambiental y al cumplimiento con la legislación en materia de medio ambiente.

Estas normas están diseñadas para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el ambiente.

AUDITORIA

Verificación de la calidad de un producto o servicio.

- 1. La que hace el fabricante del producto.
- 2. La que hace el cliente.
- 3. La que hace un tercero.

NORMAS PARA LA CONSTRUCCION DE EDIFICIOS

LEED

(Leadership in Energy & Environmental Design Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental)

Sistema de certificación de edificios sostenibles, creado en 1998 por el Consejo de la Construcción Verde de EE.UU.(US Green Building Council).

Conjunto de normas sobre la utilización de estrategias encaminadas a la sostenibilidad en edificios de todo tipo.

NORMAS PARA LA CONSTRUCCION DE EDIFICIOS

LEED

(Leadership in Energy & Environmental Design Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental)

Incorporar al proyecto estrategias para lograr:

- Eficiencia energética.
- Uso de energías alternativas,
- Mejora de la calidad ambiental interior.
- Eficiencia del consumo de agua.
- Desarrollo sostenible de los espacios libres.
- Adecuada selección de materiales.

- Existen cuatro niveles de certificación.
- La certificación es voluntaria.

RESOLUCION DE CONFLICTOS

JUSTICIA ORDINARIA

Mecanismos

A cargo del PODER JUDICIAL (en el fuero correspondiente).
Se traslada la resolución del problema a la justicia;
Instancias: Primera y Segunda (Cámaras de Apelaciones)
CSJN.

METODOS ALTERNATIVOS

- NEGOCIACION
- CONCILIACION
- ARBITRAJE
- MEDIACION

NEGOCIACIÓN

INFLUENCIA RECIPROCA ENTRE PARTES

INTERESES
Y POSICIONES

RAZONAMIENTO PARA ENCARAR EL PROBLEMA

ESTILOS DE NEGOCIACIÓN

INTERCAMBIO DE CONCESIONES

ACUERDO

CONCILIACIÓN

INFLUENCIA DEL CONCILIADOR

INTERESES
Y POSICIONES

RAZONAMIENTO PARA ENCARAR EL PROBLEMA

PROPUESTA DE SOLUCIONES

ACUERDO

ARBITRAJE

(contemplado en el CCyC y el CPCCN)

Técnica alternativa de resolución de diferencias entre partes que acuerdan la intervención de un tribunal de árbitros para que resuelva una controversia.

Arbitro: tercero que entiende sobre la solución de un diferendo.

Actúa un Tribunal Arbitral; tienen derecho al cobro de honorarios.

No se aplica en causas criminales, derecho de familia y en aquellas prohibidas por ley.

Art. 1649 CCyC: "Hay contrato de arbitraje cuando las partes deciden someter a la decisión de uno o más árbitros todas o algunas de las controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual, de derecho privado en la que no se encuentre comprometido el orden público".

Según el art. 1650 CCyC, el contrato de arbitraje se hace constar en una cláusula compromisoria incluida en:

- un contrato;
- un acuerdo independiente;
- un estatuto o reglamento.

La referencia hecha en un contrato a un documento que contiene una cláusula compromisoria constituye contrato de arbitraje siempre que el contrato conste por escrito y la referencia implique que esa cláusula forma parte del contrato.

El contrato de arbitraje es independiente del contrato con el que se relaciona.

Las disposiciones del CCyC relativas al contrato de arbitraje no son aplicables a las controversias en que sean parte los Estados nacional o local.

Puede actuar como árbitro cualquier persona con plena capacidad civil. Las partes pueden estipular que los árbitros reúnan determinadas condiciones de nacionalidad, profesión o experiencia.

Arbitraje institucional: Las partes pueden encomendar la administración del arbitraje y la designación de árbitros a asociaciones civiles u otras entidades nacionales o extranjeras cuyos estatutos así lo prevean. Los reglamentos de arbitraje de las entidades administradoras rigen todo el proceso arbitral e integran el contrato de arbitraje.

Designación de los árbitros (tribunal arbitral)

Habrá uno o más árbitros en número impar.

Si nada se estipula, los árbitros deben ser tres.

Las partes pueden acordar libremente el nombramiento del árbitro o los árbitros.

Clases de arbitraje

- De derecho: decisión apelable ante la Cámara de Apelaciones del PJN.
- De amigables componedores: decisión inapelable.

Si nada se estipula en el convenio arbitral o si no se autoriza expresamente a los árbitros a decidir la controversia según equidad, se debe entender que es de derecho.

Manifestación de los árbitros LAUDO ARBITRAL sobre la resolución del diferendo, emitido en forma unánime o mayoritaria.

Si una de las partes (o ambas) denuncia

Nulidad

irregularidades en el proceso arbitral.

Ej: constitución irregular del Tribunal), omisiones o restricciones en las pruebas, etc.

Podrá demandarse la nulidad, pero hasta tanto ésta no se declare, el laudo sigue vigente.

- No es suficientemente claro en su comprensión.
 Manifiesta equívocos e incongruencias.
 Se emitió con dolo o fraude.
 Se emitió con demora respecto del tiempo establecido.

NO COMPULSIVIDAD

MEDIACION

(LEY 26.589, instancia previa obligatoria antes de acceder a la vía judicial)

Mecanismo aplicable a relaciones patrimoniales, familiares, sociales.

No se aplica mediación en Juicios donde el Estado es parte, causas penales y laborales, concursos preventivos y quiebras, recursos de hábeas corpus y amparo.

METODO NO ADVERSARIAL
DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

MEDIAR

interceder, guiar, conducir a las partes a que se encuentren, apuntando a que dejen de lado criterios litigantes en pos de arribar en forma pacífica y armónica a un acuerdo, diseñando la solución al conflicto.

El mediador acompaña a las partes en conflicto, orientándolas que busquen respuestas a la crisis que las afecta.

MEDIADOR

Debe ser capaz, honesto, y con sentido de la realidad.

Debe poseer **independencia de criterio**, a fin de no ser influenciable por las partes.

Debe tener **capacidad de comprensión**, acerca de cómo el conflicto incide sobre las partes.

Debe tener **creatividad** para inducir a las partes a encontrar las más efectivas formas de solución, logrando que una parte se ponga en el lugar de la otra.

Debe guardar **confidencialidad** sobre lo que cada parte le transmite.



¬PÚBLICOS: integran el Cuerpo Oficial de Mediadores del Ministerio de Justicia.

PRIVADOS: elegidos por las partes por su capacidad.

TAREA DEL MEDIADOR

En la reunión, toma contacto con las partes; Les comenta acerca de las reglas que guían el proceso; Guía, conduce al entendimiento de las partes, y sugiere las distintas alternativas de solución posible.

FINALIZACION DE LA MEDIACION: con o sin acuerdo

En mediaciones oficiales, por reglamento se confecciona un legajo que contiene:

- Formulario de Solicitud firmado por las partes o por el Tribunal, y recibo del Instructivo.
- Convenio de confidencialidad suscripto por las partes y el mediador.
- Constancia de notificaciones y de todas las reuniones celebradas.
- Acta de Finalización de la mediación, con su resultado y su convenio.

El mediador debe eximirse de participar en la mediación si con cualquiera de las partes mantiene una relación de amistad, parentesco, enemistad, sociedad, juicios, acreencia, deuda, o sea fiador de uno de ellos, o bien si alguna vez asistió profesionalmente a uno de ellos, o bien por cualquier otra causa.

El Cuerpo de Mediadores, en este caso, designará otro en su reemplazo.

Los honorarios del mediador y su monto están fijados en ley.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

(Jurisdicción Nacional: Ley 19.549.; C.A.B.A. Decreto 1510/97)

Procedimiento Administrativo: regulación del derecho de peticionar ante las autoridades, siguiendo pasos y lineamientos acordes a la ley y en búsqueda del pleno y eficaz funcionamiento de la burocracia administrativa estatal.

Todo acto emanado por la autoridad puede ser revisable. Pero para que la administración pude revisar sus actos, es necesario respetar el procedimiento administrativo.

RECURSOS

Para demandar al Estado ante la justicia ordinaria, se requiere haber agotado las instancias administrativas

DEFENSOR DEL PUEBLO

(CN Art. 86, Ley 24.284, CCABA art. 137)

Ombudsman: defensor del pueblo (Suecia. Siglo XVIII) control de la administración de la justicia.

Institución incluida en la Constitución o creada por los parlamentos o legislaturas, y encabezada por un alto funcionario público, independiente, responsable ante la legislatura o parlamento, que recibe quejas de ciudadanos agredidos por la administración pública, sus funcionarios, empleados, o que actúa de acuerdo a su propia decisión y que tiene el poder de investigar, recomendar acciones correctivas y emitir informes.

La Defensoria Del Pueblo carece de imperium, pero puede efectuar criticas, recomendaciones, y efectuar además una mediación entre la administración y el ciudadano a fines de solucionar trabas burocráticas que impiden el correcto desempeño de la administración pública.

(Arts. 1092 a 1192 del CCyC, Ley 24.240)

Art. 1092 del CCyC: Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor.

Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Art. 1093 del CCyC: Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

(Arts. 1092 a 1192 del CCyC, Ley 24.240)

Art. 1094 del CCyC: Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

Art. 1095. del CCyC: El contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa.

(Arts. 1092 a 1192 del CCyC, Ley 24.240)

Consumidores o usuarios: personas humanas o jurídicas que adquieren o utilizan, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social (conforme art. 1 de la Ley 24.240).

Proveedor: persona humana o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación (conforme art. 2 de la Ley 24.240).

Relación de consumo: vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica (conforme art. 2 de la Ley 24.240).

(Arts. 1092 a 1192 del CCyC, Ley 24.240)

Sanciones: Apercibimiento, multas hasta \$ 5.000.000, decomiso de las mercaderías, clausura, etc.

Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

Tribunales Arbitrales: para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en la ley.

Autoridad de Aplicación Nacional: Secretaría de Industria y Comercio.

Autoridad de Aplicación Local: gobiernos provinciales (en Ciudad de Buenos Aires actúa la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor).