



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



**XIII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**

Relevamiento, Evaluación y

selección de un Software tipo ERP

de Gestión en una Farmacia

Autor: Ionatan Moises Tugentrajch

ionitug98@gmail.com-





Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Resumen

En la actualidad, los sistemas de información están cambiando la forma en que se gestionan las organizaciones. Su utilización puede proveer grandes beneficios, como la automatización de los procesos operativos o la obtención de información como apoyo al proceso de toma de decisiones y el descubrimiento de ventajas competitivas.

En el mes de Marzo del año 2023, "Salud S.R.L", una farmacia ubicada en San Miguel de Tucumán ante reiteradas situaciones de encontrar inconsistencias a la hora de realizar controles de stock, caja, facturación, cobranzas, pagos entre otras funciones.

Debido a esto la empresa ve la posibilidad de cambiar hacia software tipo ERP de gestión ya que considera que las inconsistencias se deben a que los controles no se hacen correctamente ni eficientemente por la razón que estos se hacen de forma manual. El sistema que utiliza actualmente es provisto por la cooperativa "Cofaral" y este solo permite ver los precios actualizados tanto para la venta de medicamentos al contado o con la obra social adheridas a "Salud S.R.L". Este sistema no presenta algunas funciones que los dueños de la empresa consideran necesaria como ser estado y movimientos de la caja, facturación y sus derivados, stock de cada artículo incluyendo mínimos y máximos, liquidaciones de las entidades obras sociales, prepagas y tarjetas de crédito/débitos y por último los pagos a proveedores.

El objetivo de este trabajo es caracterizar las falencias del sistema actual y analizar las necesidades de "Salud S.R.L" para luego proponer un sistema que satisfaga las necesidades y falencias que el software actual no cumple detallando todas las ventajas y beneficios que estos brindan.

Este trabajo se realizó bajo un enfoque mixto de investigación-acción, donde la información será recopilada mediante los métodos de observación directa de los procesos mencionados y se complementará mediante entrevistas con los responsables de algunos sectores involucrados y la



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

parte cuantitativa constató una comparación de distintos softwares mediante una matriz ponderada según necesidades.

Palabras claves: sistemas de información, gestión, control, propuesta.

Introducción

Los sistemas ERP permiten a las empresas tener una mayor visión y visibilidad de la mayor parte de sus operaciones. El acceso a esta información en tiempo y forma es clave para tomar decisiones empresariales importantes y mantener una ventaja competitiva en su sector, con independencia del tamaño de la competencia.

Para la utilización de un sistema como tal 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 mercadería, control de stock, seguimiento de cuentas tanto obras sociales como entidades de tarjetas, como así también el planeamiento y control de otras operatorias diarias.

El rubro farmacia suele ser un tanto particular, ya que los procedimientos, regulaciones y actores que intervienen son un tanto diferentes a otros rubros, por esa razón para el funcionamiento de estas necesitan un sistema de gestión específico del rubro que se adecue a las necesidades particulares de las farmacias.

El plan de trabajo se realizará en una farmacia "Salud SRL" (Puesto de esta manera para reservar nombre y privacidad), dedicada a la compra y venta de remedios y artículos de perfumería, ubicada en San Miguel de Tucumán,
Tucumán, Argentina.



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Presentación del problema

La farmacia “Salud SRL” está ubicada en la localidad de San Miguel de Tucumán. Se encuentra establecida en el mercado tucumano desde hace más de 20 años. El dueño de estas, comentó su preocupación por no poder llevar a cabo controles debidamente correctos de las operaciones diarias como ser control de stock, caja, cobranzas a las diferentes entidades. Como todos estos procesos se llevan a cabo de forma manual, a la hora de ejecutar el control, los resultados de este no se obtienen en tiempo y forma lo que genera consecuencia futuras en la operaciones. El dueño planteó la posibilidad de implementar un software realice las operaciones que se hacen de forma manual, si bien cuenta actualmente con uno, solo lo está usando para ver los precios actualizados de los productos y para la validación de las obras sociales desaprovechando las otras funciones que le ofrece el software.

Se establecen las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son los procedimientos que ejecutan las farmacias “Salud S.R.L” actualmente?
- ¿Qué Software utiliza actualmente la empresa? ¿Qué actividades abarca?
- ¿Cómo lleva a cabo el registro de las operaciones? ¿Cómo lleva el control de estas?
- ¿Cuáles son las necesidades actuales del negocio en cuanto a software?

Objetivo general

El objetivo general es investigar, evaluar y seleccionar el software adecuado en la farmacia, que permita mejorar su eficiencia y eficacia en las operaciones relacionadas a la compra, venta, stock,



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

caja, facturación, liquidación de obras sociales y tarjetas de crédito/débito. De esta manera poder llevar un mejor control y desempeño en las operaciones.

Objetivos específicos

- Abarcar los procedimientos actuales que ejecuta “Salud S.R.L”
- Conocer el software que actualmente tiene la empresa y que actividades abarca.
- Comprender el registro y control actual que se lleva a cabo en las operaciones.
- Analizar, proponer y recomendar diferentes softwares que se adecuen a las necesidades de la farmacia.

Marco teórico

- (Laudon, K.C. & Laudon J.P., 2012) Definen Sistemas de información de datos e información, sistematizados para luego ser utilizados, producidos para alcanzar un objetivo trazado. Los sistemas de información tienen como entrada los datos, que son almacenados, luego procesados para después ser transformados, de salida se obtiene resultado final una información procesada, para los usuarios. Es importante destacar el mecanismo de retroalimentación para valorar si la información obtenida es la idónea.
- (Chapman & Kuhn, 2009) Los ERP son sistemas de información empresariales, que permiten automatizar e integrar información organizacional, con el fin de coordinar y administrar de mejor manera, los recursos y la información disponible de cualquiera de



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

los componentes organizacionales de tal forma que esté disponible para toda la organización, clientes y sujetos interesados, en tiempo real).

- (Stair y Reynolds, 2000) La actividad de crear o modificar sistemas de negocios se define como desarrollo de sistemas. Desarrollar sistemas de información que cumplan con las necesidades del negocio representa una tarea muy compleja y difícil, tanto que es muy común que los proyectos relacionados con los sistemas de información se “traguen” el presupuesto y excedan las fechas de terminación programadas. Una estrategia para mejorar los resultados de un proyecto de este tipo consiste en dividirlo en varias etapas, cada una de las cuales debe contar con una meta bien definida y un conjunto de tareas a cumplir. Los dos primeros pasos del desarrollo de sistemas son la investigación y el análisis del sistema. El objetivo es obtener una comprensión clara del problema que se desea resolver o la oportunidad que se enfrenta. Después de que la compañía ha comprendido el problema y se decide por aplicar la solución, el siguiente paso es el análisis de sistemas. En esta etapa se analiza el problema que una empresa 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 debe identificar las áreas problemáticas y los objetivos que lograría una solución. A menudo es necesario crear un nuevo sistema de información o mejorar uno existente. Una vez diseñado el sistema, se puede proceder a la implementación de sistemas, donde se incluye el diseño y adquisición de los diferentes componentes que lo conformarán (hardware, software, bases de datos, etc.) y que se definieron en la etapa de diseño, su ensamble y la puesta en marcha de la nueva herramienta.



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Marco metodológico

La investigación se centrará en la caracterización de las falencias del sistema actual y el análisis de las necesidades de la farmacia "Salud S.R.L" para proponer un sistema que satisfaga esas necesidades. Para abordar este objetivo, se utilizará un enfoque mixto de investigación-acción dado que se busca comprender a fondo la necesidad específica de la farmacia comprendiendo el contexto de esta y la parte cuantitativa se llevará a cabo una matriz ponderada según las variables más relevantes de "Salud SRL" y luego según esas se las comparará. La recopilación de información se realizará mediante observación directa de los procesos y entrevistas con los responsables.

Se utilizará un diseño Estudio de caso donde el objeto a estudiar el caso específico de la farmacia "Salud S.R.L". La información se recopiló mediante métodos de observación directa de los diferentes procedimientos y se complementará mediante entrevistas con las personas involucradas.



**XIII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**

ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA

Tabla 1: Matriz FODA DE SALUD SRL

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">● Experiencia en el rubro● Ubicación estratégica● Fidelidad de clientes● Sólida relación con proveedores● La demanda estable● Brinda buena atención	<ul style="list-style-type: none">● Herramientas de control disponibles a utilizar.● Constante crecimiento del mercado.● Crecimiento del caudal de autos que pasan por la zona.● Posibilidad económica de invertir en el negocio.
DEBILIDADES	AMENAZAS



**XIII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**

<ul style="list-style-type: none">● Personal limitado● Competencia de otras farmacias de la zona.● Limitaciones de espacio físico para almacenar y exhibir productos.● Falta de presencia en línea o estrategias de marketing digital.● Dependencia de dos proveedores● Falta de planeación a largo plazo● Organización en los procesos no óptima● Falta de funciones y tareas específicas● Ausencia de control interno	<ul style="list-style-type: none">● Competencia directa con economías de escala.● Recesión económica del país● Cambios en la regulación gubernamental en el sector farmacéutico.● Competencia con empresas ya consolidadas en el mercado.● Cambio en las preferencias de los consumidores hacia opciones de venta en línea.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

Implementación de un sistema que satisfaga las necesidades observadas afectaría al FODA de la siguiente manera:



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Fortalezas

Experiencia en el rubro: El sistema permitiría optimizar los procesos y mejorar la eficiencia operativa, lo que contribuiría a consolidar la experiencia en el rubro y a brindar un mejor servicio a los clientes.

Fidelidad de clientes: Un sistema (que incluya un módulo con crm) eficiente permitiría gestionar de manera más efectiva la relación con los clientes, ofreciendo promociones personalizadas, programas de lealtad y atención de calidad, lo que fortalecería la fidelidad de los clientes existentes y atraería a nuevos.

Sólida relación con proveedores: Un sistema de gestión de proveedores facilita el seguimiento de las relaciones comerciales, la gestión de pedidos y pagos, y permitiría diversificar las fuentes de suministro, reduciendo la dependencia de dos proveedores.

La demanda estable: El sistema ayudaría a monitorear y analizar las tendencias del mercado, permitiendo una mejor planificación y adaptación a las demandas cambiantes, lo que aseguraría la estabilidad en el negocio.

Oportunidades

Herramientas de control disponibles a utilizar: La implementación de un sistema de gestión proporciona herramientas y recursos adicionales para controlar y analizar las operaciones del negocio, permitiendo una toma de decisiones más informada y estratégica.

Posibilidad económica de invertir en el negocio: Un sistema eficiente permitiría maximizar el rendimiento de la inversión, optimizando los recursos y reduciendo los costos operativos, lo que facilita la viabilidad económica de invertir en el negocio.



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Debilidades

Personal limitado: La implementación de un sistema automatizado y eficiente reduciría la carga de trabajo del personal, optimizando los procesos y permitiendo que se centren en tareas más estratégicas y de valor agregado.

Limitaciones de espacio físico para almacenar y exhibir productos: El sistema de gestión de inventario ayudaría a optimizar el espacio físico, permitiendo una gestión más eficiente del stock, una rotación adecuada de los productos y la identificación de oportunidades para ampliar el espacio de exhibición.

Amenazas

Recesión económica del país: El sistema brindaría una mayor visibilidad y control sobre las finanzas del negocio, permitiendo una gestión más efectiva durante períodos de recesión, identificando oportunidades de ahorro y adaptando la oferta a las necesidades y presupuestos de los clientes.

DIAGNÓSTICO PROPIO DE SALUD SRL CON RESPECTO AL SOFTWARE

La farmacia actualmente cuenta con un sistema de software para realizar las validaciones de obras sociales, lo cual representa un avance positivo en la automatización de procesos y optimización de tiempos. Sin embargo, el registro manual de los movimientos de caja plantea ciertas limitaciones y posibles áreas de mejora. A continuación, se presentan algunos puntos clave a considerar:

Ineficiencia en la gestión de los movimientos de caja: Al realizar los registros de manera manual, se corre el riesgo de cometer errores de escritura, omisiones o confusiones en los montos y detalles de las transacciones. Esto puede llevar a discrepancias en los registros contables y dificultar la reconciliación de la caja al final del día.



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Falta de automatización en la generación de informes financieros: La generación de informes financieros, como el estado de ingresos y egresos, el balance de caja, las ventas diarias, entre otros, se dificulta al tener que recopilar y calcular los datos manualmente. Esto puede implicar un mayor tiempo y esfuerzo para obtener información financiera actualizada y precisa.

Limitaciones en el análisis de datos: La falta de un sistema automatizado de registro de movimientos de caja dificulta el análisis de datos y la identificación de tendencias y patrones en las ventas, gastos y otros indicadores financieros. Esta información es valiosa para la toma de decisiones estratégicas y la optimización de los recursos de la farmacia.

Mayor riesgo de errores y fraudes: Al depender en gran medida de registros manuales, existe un mayor riesgo de errores humanos, así como de posibles fraudes internos. La falta de controles automatizados y trazabilidad en los movimientos de caja puede facilitar la manipulación de datos y la sustracción de recursos de manera no autorizada.

La farmacia dio paso importante al utilizar software para realizar las validaciones de obras sociales, lo cual facilita el proceso de facturación y agiliza las transacciones con los pacientes. Sin embargo, el registro manual de los movimientos de caja plantea desafíos y oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

Falta de automatización en los registros de caja: Al realizar los registros de manera manual, se requiere tiempo y esfuerzo adicional para ingresar y calcular los montos de ingresos y egresos en el sistema contable. Esto puede ser propenso a errores humanos y dificultar la generación de informes financieros precisos y actualizados.



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Dificultad en el seguimiento de los movimientos de caja: La falta de un sistema automatizado de registro de movimientos de caja dificulta el seguimiento detallado de cada transacción y la conciliación de los registros contables. Esto puede generar confusiones y dificultades en la identificación de discrepancias o errores en el flujo de efectivo.

Limitaciones en el análisis financiero: Al depender de registros manuales, es difícil obtener una visión completa y precisa de la situación financiera de la farmacia. La generación de informes financieros, como el estado de resultados y el flujo de caja, requiere recopilar y analizar los datos de manera manual, lo que puede ser lento y propenso a errores.

Riesgo de pérdida de datos: Al tener registros de caja en formato físico o en hojas de cálculo, existe el riesgo de pérdida, daño o acceso no autorizado a la información financiera. Además, puede ser difícil mantener un historial de auditoría completo y rastreable en caso de ser necesario.

Variables a considerar por un software

(Todas estas variables fueron realizadas en conjunto con el gerente de Salud SRL utilizando ambos criterios.)

- **Ventas:** Registro de transacciones, generación de facturas y recibos.
- **Actualización de precios:** que el sistema provea un mecanismo de actualización de precios que sea de una manera simple y rápida.
- **Validación obras sociales:** que este permita el ingreso de la mayoría de obras sociales y luego vincule su correspondiente facturación/recibo.



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

- **Gestión de inventario:** que ayude a controlar y organizar el stock de productos y medicamentos, registrar entradas y salidas, realizar seguimiento de fechas de vencimiento, generar alertas de stock mínimo y máximo para poder optimizar el almacenamiento.
- **Registro y seguimiento de recetas médicas:** Que permita registrar y gestionar las recetas médicas esto facilitara y controlara las ventas de medicamentos que necesitan, receta. También las recetas médicas son necesarias para la cobranza a las obras sociales.
- **Control de caducidades y gestión de lotes:** Es necesario que proporcione un control de fechas de vencimiento y gestionar lotes ayuda a evitar la venta de productos vencidos, así optimizar la rotación de inventario y cuando se aproxime la fecha en que estos vencen poder tratarlos adecuadamente.
- **Gestión de proveedores:** que este permita mantener un registro de los proveedores de la farmacia, gestionar pedidos, recibir cotizaciones, poder comparar precios y control de saldos con proveedores.
- **Administración financiera:** Un software que facilite la gestión financiera y contable de la farmacia, incluyendo el control de ingresos, gastos, facturación, cobros, pagos y generación de informes financieros, para que contribuya a una administración más eficiente y precisa. También que este cuente con funciones correspondientes a caja del salón de venta.
- **Integración con otros sistemas externos:** como Afip, web de las obras sociales, intermediarios entre obras sociales y las farmacias, web de los proveedores, sistemas de facturación, entidades TC/TD, bancos, entre otras.
- **Posibilidad de venta de artículos de diversos proveedores y fraccionados** y los productos fraccionados que impacten adecuadamente en el stock.
- **Costo**



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Variables del software de la empresa que no cubre el software actual

- Control de caducidades y gestión de lotes
- Tablero con indicadores de gestión
- Gestiones de proveedores

MATRIZ PONDERADA DE VARIABLES

Softwares a evaluar

- Cofaral Software
- Droguería suiza software
- SIAF

Razón de la elección de los softwares

Como ya se mencionó anteriormente las farmacias necesitan un software específico para poder llevar a cabo sus operaciones diarias. Los principales proveedores de tanto medicamentos como perfumería son las droguerías Cofaral y Suiza. Estos ofrecen un software creado por ellos “enlatado” que es elegido por casi todas las farmacias pequeñas y medianas de Tucumán. Las grandes farmacias de la provincia (grande se considera a que tengan más 6 sucursales) utilizan software propio (lo que para la estructura actual de Salud S.R.L es inaccesible. Hay un mínimo de farmacias que utilizan el software SIAF que apunta a farmacias medianas y grandes también se lo tomó en la comparación.



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Calificación del 1 al 100 teniendo en cuenta la criticidad y valor que aporta el software para las necesidades de la farmacia

- 1-25: Criterios de baja criticidad y valor. Estos criterios tienen un impacto mínimo en las necesidades de la farmacia y pueden considerarse menos importantes para su funcionamiento y éxito.
- 26-50: Criterios de criticidad y valor moderados. Estos criterios son relevantes para las necesidades de la farmacia, pero no son fundamentales para su operación.
- 51-75: Criterios de criticidad y valor significativos. Estos criterios son importantes y tienen un impacto considerable en las necesidades de la farmacia, contribuyendo a su eficiencia y éxito general.
- 76-100: Criterios de alta criticidad y valor máximo. Estos criterios son críticos y fundamentales para las necesidades de la farmacia. Tienen un impacto significativo en su funcionamiento, eficiencia y competitividad en el mercado.

Tabla 2 : Matriz ponderada de variables



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Variables	Puntuaciones según criterio del investigador	Peso relativo criterio investigador	Peso ponderado	Puntuación según el criterio del gerente	Peso relativo criterio gerente	Peso ponderado	Promedio simple entre ambas ponderaciones	Peso relativo
Ventas	85	10%	8,76	74	9%	6,69	11,06	10%
Actualización de precios	70	8%	5,94	80	10%	7,81	10,78	9%
Validación obras sociales	80	10%	7,76	90	11%	9,89	13,77	12%
Gestión de inventario	90	11%	9,82	90	11%	9,89	14,80	13%
Registro y seguimiento de recetas médicas	80	10%	7,76	70	9%	5,98	9,86	9%
Control de caducidades y gestión de lotes	60	7%	4,36	65	8%	5,16	7,34	6%
Gestión de proveedores	70	8%	5,94	65	8%	5,16	8,13	7%
Administración financiera	80	10%	7,76	75	9%	6,87	10,75	9%
Integración con otros sistemas externos	80	10%	7,76	80	10%	7,81	11,69	10%
Incorporación para venta artículos variados y fraccionados	70	8%	5,94	70	9%	5,98	8,95	8%
Costo	60	7%	4,36	60	7%	4,40	6,58	6%
TOTALES	825	100%	825	819	100%	819,00	113,72	100%

Fuente: Elaboración propia a través de Excel.

MATRIZ COMPARATIVA DE SOFTWARES

LA CALIFICACIÓN UTILIZADA FUE LA SIGUIENTE

- 1: No cumple con la necesidad
- 2: Cumple parcialmente con la necesidad
- 3: Cumple con la necesidad
- 4: Cumple con la necesidad ampliamente

Tabla 3: Puntuación de la categoría de los diferentes software



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Tipos de software	CATEGORÍAS											Puntuación Total
	Ventas	Actualiz precios	Valid OS	Gestion de inventario	Recetas	Caducidades	Proveedores	A. financiera	Integración con otros sist	Productos extra	Costo	
COFARAL	3	3	4	4	4	2	3	1	4	2	4	34,00
SUIZA	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	23,00
SIAF	3	2	4	4	4	2	2	2	4	3	1	31,00

Fuente: Elaboración propia a través de Excel.

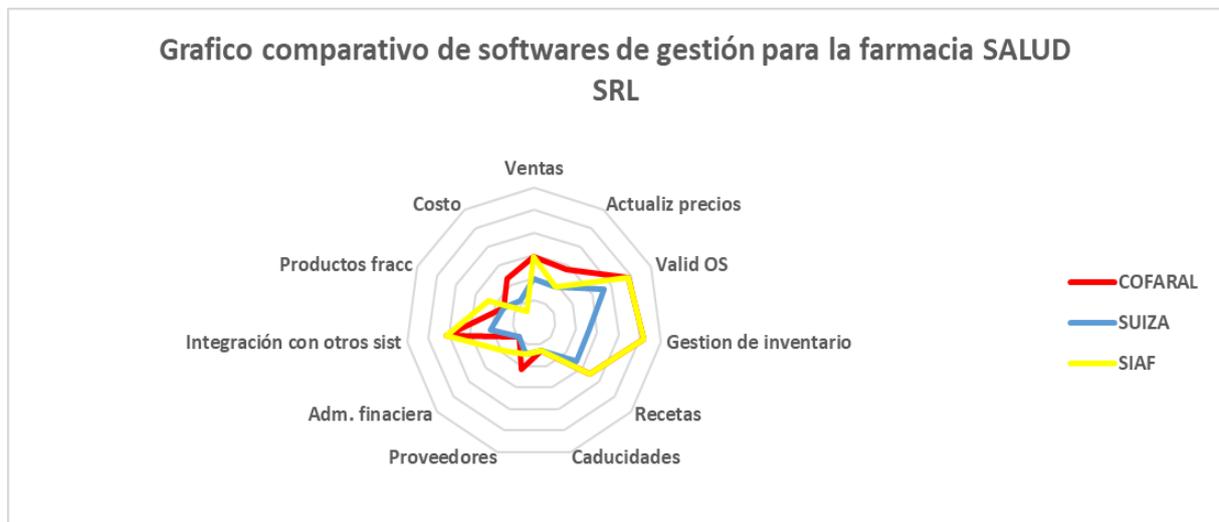
MATRIZ COMPARATIVA PONDERADA

Tabla 4: Puntuación ponderada según las variables.

Tipos de software	CATEGORÍAS											Puntuación Total
	Ventas	Actualiz precios	Valid OS	Gestion de inventario	Recetas	Caducidades	Proveedores	Adm. financiera	Integración con otros sist	Productos fracc	Costo	
COFARAL	0,29	0,28	0,48	0,52	0,35	0,13	0,21	0,09	0,41	0,16	0,23	3,17
SUIZA	0,19	0,19	0,36	0,26	0,26	0,13	0,14	0,09	0,21	0,16	0,12	2,11
SIAF	0,29	0,19	0,48	0,52	0,35	0,13	0,14	0,19	0,41	0,24	0,06	3,00

Fuente: Elaboración propia a través de Excel.

Gráfico 1: Gráfico radial comparativo de los diferentes softwares.





Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

Fuente: Elaboración propia a través de Excel.

Conclusión

Si bien el análisis concluye que el software ideal es el que actualmente ya tiene la empresa, según las entrevistas que se hicieron con el gerente de la propia empresa y el gerente de “Cofaral” (que actualmente provee el software a Salud S.R.L) mencionaron que en las farmacias pequeñas y en menor medida las medianas generalmente no utilizan los módulos del software y no les resulta relevante, lo relacionado a la gestión del negocio y los motivos principales son porque no son conscientes de la importancia de estos .

Este análisis destaca la importancia de implementar un software adecuado en las farmacias para mejorar su gestión y desempeño utilizando todos los módulos llamados “variables” en esta investigación. Aunque se ha determinado que el software actualmente utilizado por la empresa es el más adecuado, según lo relevado en las entrevistas con el gerente de SALUD SRL y el gerente del software “COFARAL” nos comentan que muchas farmacias pequeñas y medianas no aprovechan completamente los módulos disponibles de los softwares del debido a la falta de conciencia sobre su importancia. Considero que el software de COFARAL es óptimo no solo por el resultado que obtuvimos de las matrices sino porque ya existe una familiarización de los empleados de Salud SRL con este software, si bien lo utilizan en pocas funciones, la adaptación a los nuevos módulos será más amigable y en menor tiempo que otros software totalmente nuevos. Para abordar esta situación, es fundamental que se realice una demostración detallada de las actividades puntuales que pueden llevarse a cabo utilizando el software y los beneficios a futuro que estos brindan. Esto ayudará a que los farmacéuticos demás trabajadores de la farmacia comprendan los beneficios y la relevancia de su uso en su día a día.

Además, se recomienda desarrollar un plan de implementación que incluya una distribución



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

clara de las funciones y responsabilidades de cada miembro del plantel de personal actual de la farmacia. Asimismo, se debe tener en cuenta que la implementación del software conlleva un costo de configuración inicial, el cual debe ser considerado en el presupuesto de la farmacia y también algunos otros costos implícitos como ser el tiempo (que se llevan a cabo las operaciones) en los primeros meses de la implementación.

También se sugiere llevar a cabo una prueba piloto, siguiendo el orden establecido según el costo-beneficio de actividades prioritarias de la empresa. Esto permitirá evaluar el rendimiento del software y su impacto en la gestión de la farmacia antes de una implementación a gran escala.

Por último, se destaca la importancia de los aportes de los licenciados en administración en una farmacia no solo en concientización sobre la importancia de la utilización de un software sino también en la implementación de este. También pueden contribuir con conocimientos y habilidades en gestión, finanzas, planificación estratégica, optimización de procesos y gestión del talento, su presencia en una farmacia que carece de experiencia de gestión puede marcar la diferencia en términos de eficiencia operativa, toma de decisiones fundamentadas y logro de los objetivos comerciales.

ANEXO 1 -ENTREVISTA GERENTE DE SISTEMAS COFARAL

Temas abarcados

- Forma de cómo el software se adecua a las necesidades de S.R.L.
- Costos
- Funcionalidades
- Tipos de clientes
- Futuras incorporaciones al sistema



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

- Demanda de actual de software para farmacia
- Escalabilidad y usabilidad
- Competencias
- Ventajas competitivas del software
- Desventajas del software
- Integración con otros sistemas
- Diferenciadores
- Tipos de clientes que consumen el software de cofaral
- Porcentaje de clientes que utilizan todas las funcionalidades del sistema
- Planes de capacitación
- Mesas de ayuda
- Costo del software

ANEXO 2 - ENTREVISTA CON EL GERENTE DE "SALUD S.R.L"

Temas abarcados

- Procesos de la farmacia
- Cantidad de empleados actuales
- Composición actual de trabajadores actuales en la farmacia
- Acciones de control interno que ejecuta la farmacia
- Objetivos futuros del negocios
- Conocimientos de otros software.
- Gestión de los otros colegas farmacéuticos



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración



XIII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

- Razón de la no utilización del software actual.
- Definición de “variables” para el sistema.

ANEXO 3- ENTREVISTA EJECUTIVO DE VENTA SOFTWARE SUIZA

Temas abarcados

- Forma de cómo el software se adecua a las necesidades de SALUD S.R.L.
- Costos
- Funcionalidades
- Tipos de clientes
- Futuras incorporaciones al sistema
- Demanda actual del software para farmacia
- Escalabilidad y usabilidad
- Ventajas competitivas del software
- Desventajas del software
- Integración con otros sistemas
- Diferenciadores con otros softwares
- Tipos de clientes que consumen el software de SUIZA
- Porcentaje de clientes que utilizan todas las funcionalidades del sistema
- Planes de capacitación
- Mesas de ayuda
- Costo del software



Universidad Nacional de
Tucumán Facultad de Ciencias
Económicas Instituto de
Administración

**XIII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**



ANEXO 3- ENTREVISTA EJECUTIVO DE VENTA SOFTWARE SIAF

Temas abarcados

- Forma de cómo el software se adecua a las necesidades de SALUD S.R.L.
- Costos
- Funcionalidades
- Tipos de clientes
- Futuras incorporaciones al sistema
- Demanda actual del software para farmacia
- Escalabilidad y usabilidad
- Ventajas competitivas del software
- Desventajas del software
- Integración con otros sistemas
- Diferenciadores con otros softwares
- Tipos de clientes que consumen el software de SIAF
- Planes de capacitación
- Mesas de ayuda
- Costo del software