



Análisis e Implementación de un Software tipo CRM de gestión 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
E-mail: martinnajimov@gmail.com

Tutor: Prof. María Fernanda Rodríguez



Índice

Resumen.....	3
Introducción.....	4
Presentación de la empresa.....	4
Problema.....	5
Objetivos.....	6
Marco Teórico.....	6
Marco-Metodológico.....	9
Diagnostico de la empresa.....	9
Cursograma.....	11
Diseño Físico – Lógico.....	13
Requisitos del sistema a implementar.....	14
Alternativas de Solución y su evaluación.....	14
Análisis de Factibilidad - Viabilidad.....	16
Decisión Final – Selección del Software.....	16
Ventajas y desventajas de Inmosoft.....	18
Plan de Acción e Implementación.....	20
Anexo.....	23
Bibliografía y Referencias.....	32



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.

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 en el logro de los objetivos planteados por los directivos.

El trabajo de la Práctica Profesional de la carrera Licenciatura en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, UNT, se realizará 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. A su vez, 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.

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.

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 una solución administrativa para el mismo, mediante 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 y administración de la cartera de clientes y de propiedades en conjunto.

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 para luego 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 alternativas adecuadas.
- Evaluar comparativamente la factibilidad técnica, operativa y económica de cada uno de los sistemas posibles para la implementación, para luego seleccionar el software adecuado.
- Desarrollar un plan de acción para la implementación del software y comunicar a toda la organización el nuevo plan de acción a seguir.
- 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.

Marco Teórico

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. Es posible dar por resuelto el problema o cancelar el desarrollo de un sistema en cualquiera de las etapas del área administrativa: Diagnóstico, 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: Diagnóstico, 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. (Laudon & Laudon, 2017)

✚ Tipos de sistemas de información

- **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, 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. (Laudon & Pearson, 2016)

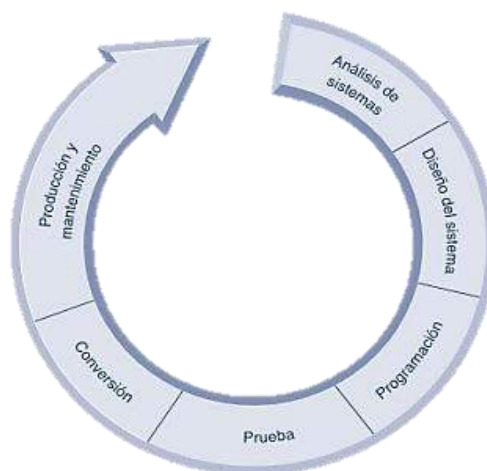
✚ Generalidades del desarrollo de Sistemas:

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



(Laudon & Laudon, 2017)

✚ 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. 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). (Arbentia, 2020) (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 de los objetivos planteados por la empresa, que se esperan medir y alcanzar.

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, a través de diversas herramientas como observación directa, entrevistas y reuniones con el personal, recopilación de información y documentación, y finalmente triangulación de toda la información obtenida de las diversas fuentes para que, de esta manera, se pueda proponer una acción y/o un cambio (Software –solución) para luego, implementar y transformar la actual operatoria. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Baptista, 2014)

Diagnóstico de la Empresa

Análisis FODA de la Empresa

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 mostrador 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 y Urgencia 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.

En cuanto a la urgencia del mismo, se considera que es de urgencia media - alta, ya que cuando ocurre una pérdida de operaciones (del tipo compra – venta – alquiler), el costo de oportunidad de no concretar una venta/alquiler es muy elevado (a pérdida que se plantea, es en base a si por ejemplo, otra inmobiliaria o los mismos propietarios los venden antes por su propia cuenta).

CURSOGRAMA – Área Comercial – Proceso de Compra-Venta o Alquiler.
Véase Figura 1, página 24 en sección Anexo.

Desarrollo cursograma:

Ingresa el cliente a la oficina (Mismo proceso para llamada telefónica o atención vía WEB/ pagina 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, si o si el empleado debe estar en la oficina para consultar la misma,
4. 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.
5. Generación de pagarés y recibos de forma manual – gran pérdida de tiempo.
6. Seguimiento de 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).
7. Seguimiento de solo algunas operaciones, clientes o propiedades y no todas (reducción de rendimiento y eficacia).
8. Armado de listado de propiedades disponibles de forma manual.

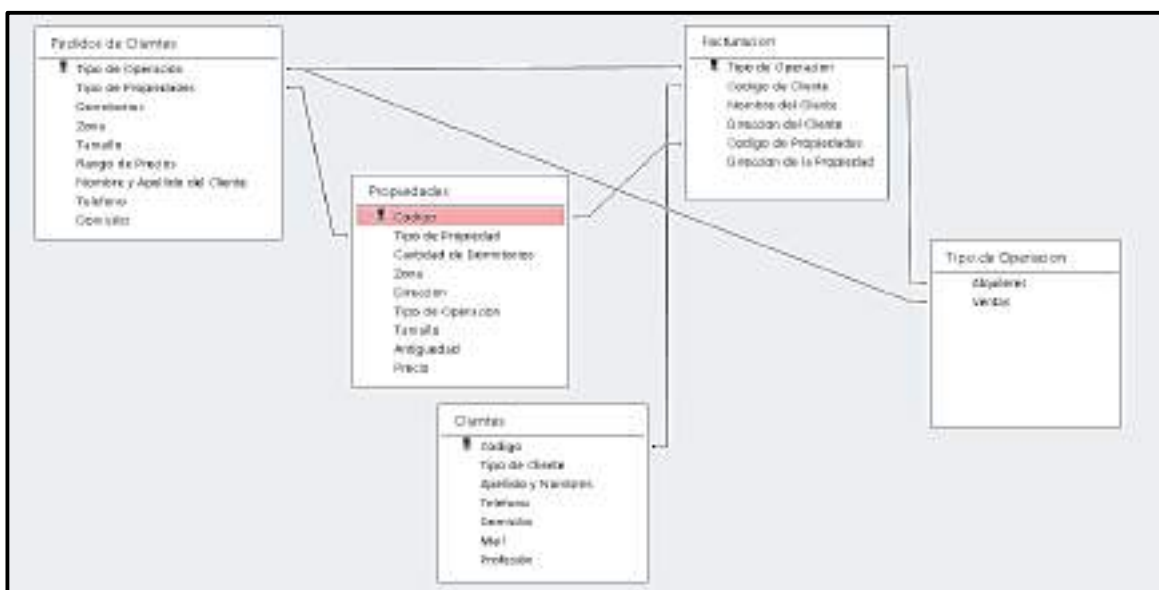


Implementación del nuevo sistema:

Con la implementación del nuevo sistema, además de solucionar el problema planteado, se podrá 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).

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



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.



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/empleada.
- El sistema debe mejorar el tiempo de respuesta: Obtener respuesta inmediata en el momento de la consulta acerca de propiedades disponibles o clientes potenciales interesados en la nueva propiedad captada.
- Resolver u optimizar los cuellos de botellas identificados.
- 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).

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.

Esta alternativa tiene costos elevados, gran demora (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]:** 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, CRM de clientes, calendario, agenda, administración de página web y diseño de la misma, bases de datos, ventas y alquileres, contratos, re publicación masiva de propiedades en portales inmobiliarios, 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 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).

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, 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, como así también que mientras se cuente con acceso a internet se puede acceder a la base de datos de la inmobiliaria, lo que disminuye en gran medida los requerimientos operativos para disponer del mismo. Por otro lado, suelen tener mayor 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 y se podrá acceder de igual como así también se mantendrá intacta ya que se encuentra en la nube.

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.

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.

Véase Figura 2, página 25 en sección Anexo.

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.



A su vez, fue seleccionado por las grandes ventajas comparativas que ofrece, mencionadas en la sección siguiente. Otro factor es a versión demo gratuito que ofrece, con la descarga del software con paquete básico (por ejemplo, hasta 10 propiedades), que permite a las inmobiliarias familiarizarse y utilizarlo para evaluarlo y determinar si aplica o no a las necesidades de la misma.

Por último, Inmosoft provee otros servicios 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.
- Contratos de alquiler.
- Difusión manejo en portales varios y redes de forma automática, como así también a la red particular de Inmosoft
- Impresión de recibos y liquidaciones (Facturas electrónicas de AFIP también).
- Calendario (posibilidad de visualizar todas las visitas y reuniones pactadas).
- Agenda de contactos.
- Ventas, Gestión de caja, caja diaria, balance de ganancias.
- 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.
- App Inmosoft con interfaz actualizada con las funcionalidades mencionadas.
- Seguimientos, envíos de WhatsApp y mails a clientes.



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).
- Permite la descarga de un demo por tiempo ilimitado para familiarizarse y probar sus funcionalidades.
- Nacional - proveedores argentinos. Esto implica: leyes locales, moneda local para pago, mismos horarios manejados mismo idioma, conocen el mercado argentino.
- Provee otras varias funcionalidades adicionales a las requeridas (como mencionado anteriormente).
- 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.
- Varios tipos de “paquetes de servicios” según necesidad de la empresa.
- Rápida implementación y aprendizaje de uso.
- Acceso por Web, 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.

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.



Fuente: TokkoBroker.com



Plan de acción e implementación

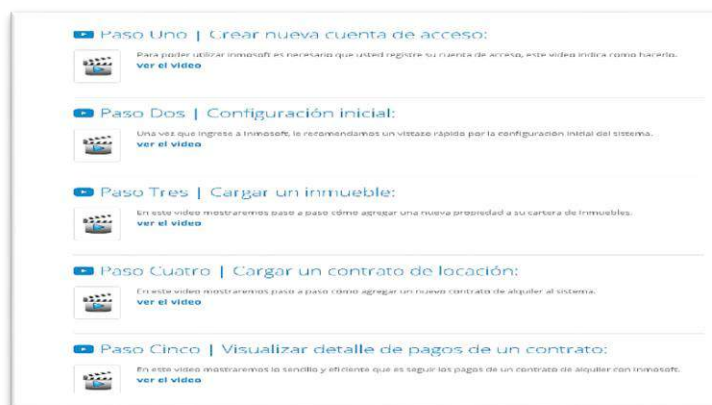
La introducción o alteración de un sistema de información tiene un poderoso impacto sobre el comportamiento y la organización. Este cambio interno en la organización puede generar resistencia y oposición, por lo que se debe lidiar de manera adecuada con el proceso del cambio e implementación del sistema. La construcción / implementación exitosa de un sistema requiere de una administración del cambio cuidadosa.

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.

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/>

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. En la semana siguiente 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. Por último, luego de las dos semanas iniciales, se dará comienzo al periodo de prueba equivalente a un mes, en el cual, al finalizar, se realizara 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
INQUILINDOS : Videos relacionados a cobros e impagos
PROPIETARIOS : Videos relacionados a pagos a propietarios
CASA : 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
CONSOLIDADO : Videos relacionados a la administración de empresas

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.

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.

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 las computadoras de la oficina.



Rol	Módulo	Acceso	Permite alta	Permite baja	Permite modificar
Administrador	Personas	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO
Administrador	Inmuebles	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO
Administrador	Alquileres	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO
Administrador	Ventas	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO
Administrador	Contratos	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO
Administrador	Solicitados	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO
Administrador	Caja	CONCEDIDO	CONCEDIDO	CONCEDIDO	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 llevaran a cabo las tres pruebas del sistema y se lo evaluara en conjunto a los directivos y empleados de la organización.



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
**VIII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**



ANEXO



[Figura 2] Análisis de factibilidad – viabilidad de las alternativas:

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 – Red local).	Los empleados de la inmobiliaria cuentan con el nivel de conocimientos requeridos y habilidades para el manejo y la utilización del software.
On-Premise Pago	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.	* 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	Los empleados de la inmobiliaria cuentan con el nivel de conocimientos requeridos para el manejo y la utilización del mismo.



		(Equipos – Wifi – Red local).	
SaaS (Software as a service)	<p>Costo:</p> <ul style="list-style-type: none">-<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 automatico. 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).	<ul style="list-style-type: none">* 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.	Los empleados de la inmobiliaria cuentan con el nivel de conocimientos requeridos para el manejo y la utilización del mismo.

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).*

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.



[Figura 4] Emisión de un nuevo pedido o solicitud:

The screenshot shows a software window titled 'Inmosoft' with a sub-window 'Nueva Solicitud'. At the top, there is a date field set to '14/01/2015' and a checkbox for 'Solicitud ACTIVA'. Below this is a 'Solo lectura' label. The form contains several input fields: 'Código' (with a red square icon), 'Nombre', 'Dirección', 'Teléfono', and 'E-mail'. There are 'Agregar' and 'Modificar' buttons to the right of the 'E-mail' field. Below the input fields is a section titled 'Características solicitud' with tabs for 'Características generales', 'Que castea con', 'Características especiales', and 'Seguimiento'. Under 'Características generales', there are dropdown menus for 'Tipo' (set to '-- TODOS LOS TIPOS --'), 'País' (set to 'Argentina'), 'Provincia' (set to 'Buenos Aires'), 'Localidad' (set to 'La Plata'), and 'Operación' (set to '-- TODAS LAS OPERACIONES --'). There is also a checkbox for 'Indica rango de precios'. A 'Buscar' button is located at the bottom right of this section. At the very bottom of the window are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

[Figura 5] Alta de un nuevo cliente:

The screenshot shows a software window titled 'Inmosoft' with a sub-window 'Nuevo Solicitante'. There are three tabs: 'Datos Generales', 'Profesión', and 'Seguimientos'. The 'Datos Generales' tab is active. The form contains several input fields: 'Nombre', 'País' (set to 'Argentina'), 'Provincia' (set to 'Buenos Aires'), 'Localidad' (set to 'La Plata'), 'Dirección', 'Teléfonos', 'E-mail', 'CUIT', and 'Cond. I.V.A.' (set to 'Consumidor Final'). There are 'Ayuda', 'Aceptar', and 'Cancelar' buttons at the bottom of the window.



[Figura 9] Recibo doble mensual genérico - Inquilino:



REFERENCIAS

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

BLOGRAFÍA

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

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Pilar Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición.

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

Laudon, K. C., & Pearson. (2016). *Sistemas de Información en la empresa*. Mexico: Decimo cuarta edición.



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
**VIII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**



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