

# CORTE 1 DEL PROYECTO ERP: FARMACIA

Renato Rojas. 23813

María José Girón 23559

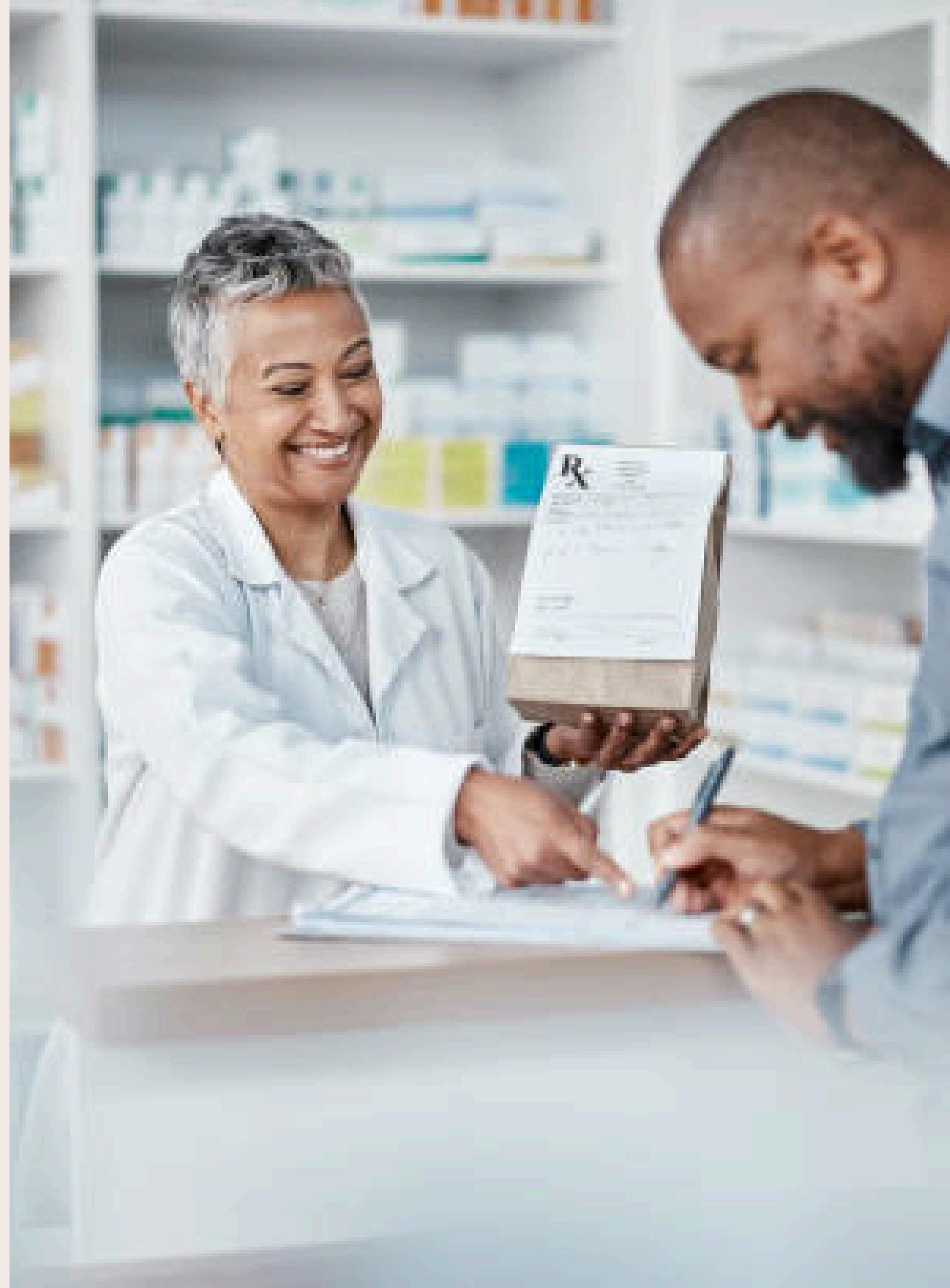
Melisa Mendizábal 23779

Leonardo Mejía 23648

Daniela Ramirez 23053

# RESUMEN

El proyecto desarrolla un ERP para Econofarma en Quiché, automatizando procesos para optimizar inventario, ventas y administración, mejorando la eficiencia y toma de decisiones.





# OBJETIVOS



## Generales

- Identificar las problemáticas y factores causales actuales en la gestión de Econofarma.



## Específicas

- Analizar las posibles soluciones y abortamiento del conflicto a través de la metodología Design Thinking.
- Proponer un sistema ERP adaptado a las necesidades específicas de la farmacia.

# INTRODUCCIÓN

Econofarma, en Quiché, enfrenta desafíos en la gestión manual de inventario, ventas y administración, afectando su eficiencia y rentabilidad. Para solucionarlo, se propone un ERP que automatice procesos clave, optimice el control de stock y facilite la toma de decisiones. Usando Design Thinking, el informe analiza el problema y plantea una solución adaptada, impulsando la transformación digital y mejorando el servicio al cliente.



# BRIEF

Una buena organización empresarial es sinónimo de éxito en el mercado, y esta puede ser proporcionada por un programa de software.

Un mal sistema de organización puede generar pérdidas, tanto de dinero como de tiempo. Sin embargo, si se tuviera una herramienta que pudiera aumentar la productividad general de la empresa y optimizar su tiempo, la empresa tendría mayores ganancias.



# DEFINICIÓN DE PERFILES



Administrativo



Proveedores



Servicio al cliente



# ENTREVISTAS

Fecha \_\_\_\_\_

## Proveedores

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Puesto desempeñado: \_\_\_\_\_

- ¿Qué proceso considera qué es el más complejo en su interacción con farmacias sociales?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Qué procesos preferiría que fueran manejados principalmente con un software?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Hay alguna actividad que considere que no podría ser controlada por medio de un software?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Al momento de distribuir los productos, ¿Qué medios de comunicación utilizas para comunicarte con los clientes?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Cómo crees que se podría mejorar la experiencia entre la relación de proveedor-cliente?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿En qué formato maneja el catálogo de sus productos? ¿Aceptaría subirlo a una plataforma para que el cliente tenga acceso rápidamente a este?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Cuánto invertirías en un software para una mejor gestión, teniendo en cuenta el tiempo que necesitan los trabajadores para aprenderlo?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

## Administrativo

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Puesto desempeñado: \_\_\_\_\_

- ¿Qué proceso considera qué es el más complejo en su interacción con farmacias sociales?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Qué procesos preferiría que fueran manejados principalmente con un software?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Hay alguna actividad que considere que no podría ser controlada por medio de un software?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Utilizas algún software específico para la gestión de alguna actividad dentro de la farmacia?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Cuánto tiempo considera que debería invertirse para que la farmacia se administre por medio de un software?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Hay alguna actividad específica que se complique pero cree que sería más fácil si se manejara de forma diferente?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Si se añadiera un sistema ERP<sup>1</sup>, ¿Qué procesos deberían ser incluidos por este?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup>ERP: Enterprise Resource Planning (planificación de recursos empresariales)

Fecha \_\_\_\_\_

## Servicio al cliente

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Puesto desempeñado: \_\_\_\_\_

- ¿Qué proceso considera qué es el más complejo en su interacción con farmacias sociales?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Qué procesos preferiría que fueran manejados principalmente con un software?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Hay alguna actividad que considere que no podría ser controlada por medio de un software?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Utilizas algún software específico para la gestión de alguna actividad dentro de la farmacia?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Al momento de vender o promover un producto, cómo verifica factores como la cantidad, precio, promociones?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Cómo mantiene el control entre el producto que se tiene contra el que se debería tener?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ¿Qué problemas ha tenido últimamente que considera que se podrían evitar si se manejaran de otra forma?

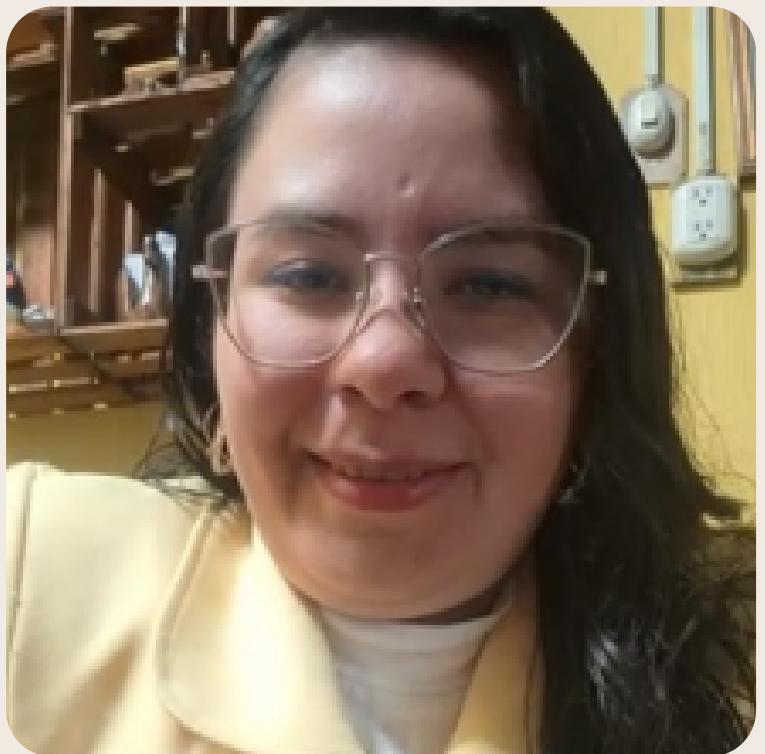
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

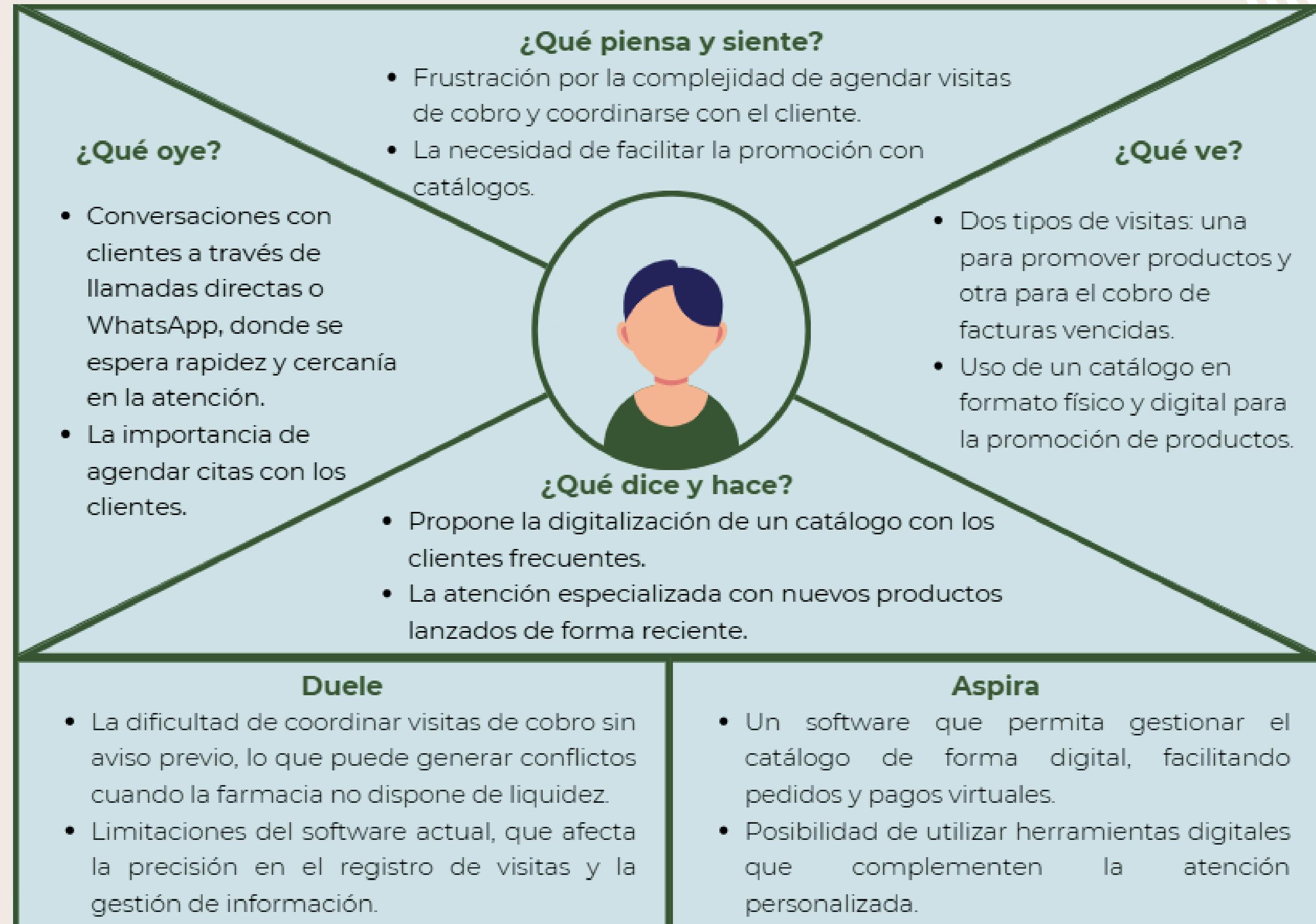
<sup>1</sup>ERP: Enterprise Resource Planning (planificación de recursos empresariales)



# Mapa de empatía: Proveedores



Entrevistada: Helen Juárez, 26 años,  
visitadora médica residente



# Mapa de empatía: Administrativo



Entrevistada: Lesvia del Carmen Mejía Flores, 55 años, administradora de la farmacia "Econofarma".



# Mapa de empatía: Servicio al cliente



Entrevistada: Eunice Vargas, 37 años,  
dependiente de la farmacia  
“Econofarma”.



# INSIGHTS

Se invierte mucho tiempo anotando manualmente las ventas e inventario, además de sincronizarlo.

Es una oportunidad de mejora para crear un sistema automático y unificado, beneficiando al perfil Administrativo.

El inventario tiene que ser amigable con el perfil de Servicio al Cliente, pues es quien más lo usará.

Es una oportunidad para hacerlo lo más sencillo e intuitivo posible.

En cuanto al perfil de Proveedores, su mayor interés es ofrecer sus productos de manera sencilla.

Se consideró que puede ser una oportunidad para hacerlo un perfil usable de usuario dentro del software.

# ¿CÓMO PODRÍAMOS?

Tomando en cuenta lo visto en Insights, se preguntó cómo se podría mejorar cada una de estas situaciones, y se llegó a las siguientes soluciones:

- Crear un sistema escalable automatizado de inventario y ventas, con SQL.
- Filtros desde el sistema de inventario para organizar intuitivamente los productos.
- Opción para el Proveedor pueda ingresar fechas de visita, así como subir su catálogo virtual de productos.

# DEFINICIÓN DEL PROYECTO

## SISTEMA ERP

### **Registro de ventas**

Un registro manual genera retrasos y errores.

### **Visitadores médicos**

Gestión desordenada.

### **Sistema amigable**

Intuitivo para su uso diario.

**MUCHAS  
GRACIAS**