

Análisis de Caso: ¿Digitalizar o simplemente comprar un sistema?

Caso: Distribuidora El Progreso

La empresa **Distribuidora El Progreso** comenzó hace cinco años como un pequeño negocio familiar. Actualmente cuenta con **12 trabajadores**, comercializa aproximadamente **850 productos** y atiende a más de **600 clientes**.

Durante sus primeros años, la empresa funcionó utilizando cuadernos, hojas de cálculo y documentos impresos. Sin embargo, el crecimiento de las operaciones ha comenzado a generar dificultades.

El encargado de ventas registra las operaciones en una hoja de cálculo. Posteriormente, otra persona actualiza el inventario utilizando información recibida por WhatsApp. Al finalizar el día, el administrador recibe diferentes archivos para elaborar los reportes de ventas.

Durante una revisión reciente se encontraron las siguientes situaciones:

- El inventario registrado en Excel no coincide con las existencias físicas.
- Algunos productos aparecen vendidos, pero todavía figuran disponibles en el inventario.
- Existen clientes con facturas pendientes de pago que no han sido identificados oportunamente.
- Para preparar un reporte mensual se necesitan varias horas de trabajo.
- Algunos datos deben copiarse varias veces en diferentes archivos.
- Cuando un trabajador se ausenta, resulta difícil localizar determinada información.
- La empresa conserva documentos importantes únicamente en computadoras individuales.
- Los trabajadores consideran que el sistema actual es incómodo, pero también tienen poca experiencia utilizando sistemas administrativos.

Ante esta situación, el propietario plantea:

“Necesitamos comprar un sistema administrativo. Busquemos el que tenga más funciones y sea más moderno.”

Sin embargo, el administrador de la empresa considera que antes de comprar cualquier software deberían determinar **qué problemas necesitan resolver realmente**.

Alternativas tecnológicas: Después de una primera búsqueda, la empresa identifica tres opciones:

Criterio	Sistema A	Sistema B	Sistema C
Precio inicial	\$650	\$1.200	\$850
Inventario	✓	✓	✓
Ventas y facturación	✓	✓	✓
Cuentas por cobrar	X	✓	✓
Reportes administrativos	Básicos	✓	✓
Integración ventas-inventario	X	✓	✓
Acceso desde diferentes equipos	✓	✓	X
Capacitación inicial	1 día	2 días	4 días
Soporte técnico	Limitado	Permanente	Permanente
Respaldos automáticos	X	✓	✓
Escalabilidad	Media	Alta	Alta

Actividad de análisis: Analiza la situación como si fueras el administrador encargado de recomendar una solución para la empresa.

1. Diagnóstico: Identifica **tres problemas administrativos principales** que presenta Distribuidora El Progreso. No te limites a mencionar que "utiliza Excel". Explica **qué consecuencia produce esa forma de trabajar**.

2. ¿Digitalización o digitalización de información? Explica por qué la empresa **no solucionaría completamente sus problemas simplemente convirtiendo sus documentos físicos a archivos digitales**. Relaciona tu respuesta con la diferencia entre: **Documento físico → Documento digital → Proceso digital → Transformación digital**.

3. El Problema Antes que el Software

El propietario quiere comprar el sistema "más moderno y con más funciones". ¿Consideras que tener más funciones significa necesariamente que el sistema es más adecuado para esta empresa? **Justifica tu respuesta utilizando dos situaciones concretas del caso**.

4. Evaluación de las Alternativas: Analiza los tres sistemas considerando estos criterios:

- Adecuación a las necesidades de la empresa.
- Costo.

- Facilidad de uso.
- Seguridad y respaldo de información.
- Integración entre áreas.
- Soporte técnico.
- Capacidad de crecimiento.

Explica qué aspectos deberían tener mayor importancia para esta empresa y por qué.

5. La Información también debe Evaluarse

Supongamos que después de implementar el sistema se genera el siguiente reporte:

Ventas de los últimos cuatro meses

Mes	Ventas
Mayo	\$42.800
Junio	\$41.200
Julio	\$37.600
Agosto	\$34.900

El administrador observa que las ventas han disminuido progresivamente.

¿Qué debería hacer antes de tomar una decisión?

Plantea **tres preguntas que debería investigar** antes de decidir qué acción tomar.

Por ejemplo, no basta con observar que las ventas disminuyeron. Hay que interpretar la información y buscar sus posibles causas.

6. El Papel del Administrador

Uno de los principios estudiados plantea que: **La tecnología procesa información, pero el administrador interpreta y decide.** Explica cómo se aplicaría esta idea al caso de Distribuidora El Progreso. Incluye **un ejemplo concreto** de una decisión que podría tomar el administrador utilizando información generada por el sistema.

7. Riesgos de la transformación

La empresa finalmente decide implementar un sistema administrativo.

Identifica **cuatro riesgos** que podrían aparecer después de la implementación y propone una medida para reducir cada uno.

Riesgo	¿Cómo se Presenta en la Empresa?	¿Cómo Reducirlo?

8. Decisión Final

Ahora debes asumir el papel del administrador. Redacta una **recomendación de máximo 200 palabras** dirigida al propietario de Distribuidora El Progreso. Tu recomendación debe responder: **¿Qué sistema implementarías y por qué?**

Pero además debes explicar:

1. Qué problema principal ayuda a resolver.
2. Qué criterio fue determinante para tu decisión.
3. Qué riesgo tendría la empresa al implementarlo.
4. Qué debería hacer la empresa para que la implementación realmente produzca mejoras.

Importante: No existe una respuesta correcta basada únicamente en el precio. La calidad de la respuesta dependerá de la capacidad para relacionar las características de cada sistema con las necesidades reales de la empresa y justificar la decisión con argumentos.