

Universidad Siglo 21



Trabajo final de grado. Manuscrito Científico.

Carrera: Licenciatura en Administración.

Big Data e Inteligencia Artificial Aplicada al Sector de Comercialización de Insumos Médicos en Pergamino.

Big Data and Artificial Intelligence Applied to the Medical Supplies Marketing Sector in Pergamino.

Autor: Aguilar Brandon

DNI: 42.040.060

Legajo: VADM 024954

Tutor: Carlos Vittar

Pergamino, Buenos Aires; Junio 2025.

Índice

Agradecimientos	2
Resumen	3
Palabras claves:	4
Abstract	5
Key words:	6
Introducción	7
Objetivos de Investigación	10
Objetivo General	10
Objetivos específicos	11
Método	12
Diseño	12
Participantes	12
Instrumentos de recolección	13
Análisis de datos	14
Resultados	15
Objetivo General	15
Figura 1 Reconocimiento de percepción favorable de la Big Data e Inteligencia Artificial	15
Figura 2. Frecuencia de barreras reconocidas ante la implementación de Big Data e Inteligencia Artificial.	16
Objetivos específico 1	17
Objetivo específico 2	18
Objetivo específico 3	18
Discusión	19
Referencias	27
Anexos	29
Consentimientos informados	30
Formato de entrevista	44
Entrevistas desgrabadas	47
Tablas de frecuencias	130
Tabla 1: Figura 1	130
Tabla 2: Figura 2	130
Tabla 3: Frecuencia del conocimiento en Big Data e Inteligencia Artificial	130

Agradecimientos

El siguiente trabajo se lo quiero dedicar a todas las personas que me han acompañado durante el transcurso de mi formación profesional.

Agradecer por la contención, escucha y entendimiento a mi familia, novia, compañeros del trabajo y amigos.

Por último, agradecer a todas las personas que generosamente ofrecieron su tiempo y amabilidad para realizar la investigación.

Resumen

La Big Data e Inteligencia Artificial han llegado a nuestras vidas de una forma disruptiva. Hoy en día hablamos de la Cuarta Revolución Industrial, pero esta, ¿Cómo afecta a los diferentes sectores Industriales? ¿De qué manera se logra innovar con las nuevas herramientas?. En nuestra economía existen sectores claves y de extrema necesidad por eso nos planteamos: evaluar, entre abril y junio de 2025, el grado de conocimiento y tipología de adaptación organizacional (procesos, estructura, tecnología y competencias) requerida para la adopción de Big Data en empresas de comercialización de insumos médicos de Pergamino, a fin de orientar decisiones de gestión en el marco de la Cuarta Revolución Industrial. La investigación realizada tiene un alcance descriptivo, de enfoque cualitativo con un diseño no experimental y transeccional. Se utilizó un formulario de preguntas semiestructurado. La muestra es de tipo no probabilística intencional y los participantes son altos cargos jerárquicos de farmacias, droguerías y ortopedias. Después de un análisis exhaustivo de las respuestas obtenidas se llega a visualizar que se reconoce la necesidad y los beneficios de la adopción de la *Big Data* e Inteligencia Artificial para la innovación en el management sin embargo no hay una adopción estructural significativa. Los participantes reconocen que al incorporar estas herramientas obtienen mejoras en la toma de decisiones, gestión del inventario y rapidez. Asimismo, lo hemos observado en los resultados de otras investigaciones en otras ciudades que se presentan en la introducción. Sin embargo, una barrera importante es la falta de capacitación y conocimiento sobre el tema. A partir de la investigación y sus resultados es momento de actuar, realizar un cambio estructural y adaptar las organizaciones a la nueva Revolución Industrial, aprovechando las oportunidades para la mejora competitiva.

Palabras claves:

Big Data, Inteligencia Artificial, Cuarta Revolución Industrial, Managment, Innovación.

Abstract

Big Data and Artificial Intelligence have entered our lives in a disruptive manner. Today, we speak of the Fourth Industrial Revolution, but how does it affect different Industrial sectors? In what ways can innovation be achieved through these new tools? Within our economy, there are key sectors of critical importance. Therefore, we aim to evaluate, between April and June 2025, the level of knowledge and the type of organizational adaptation (processes, structure, technology, and competencies) required for the adoption of Big Data in medical supplies marketing companies in Pergamino, in order to guide management decisions within the framework of the Fourth Industrial Revolution. This research is descriptive in scope, with a qualitative approach and a non-experimental, cross-sectional design. A semi-structured questionnaire was used. The sample was non-probabilistic and intentional, composed of senior executives from pharmacies, drugstores, and orthopedic supply businesses. After a thorough analysis of the responses obtained, it became clear that participants recognize both the need for and the benefits of adopting Big Data and Artificial Intelligence for management innovation. However, there is still no significant structural implementation. Participants acknowledge improvements in decision-making, inventory management, and operational efficiency when these tools are applied. Similar results have been observed in studies conducted in other cities, as referenced in the introduction. Nevertheless, a major barrier remains: the lack of training and knowledge on the subject. Based on the findings of this research, it is time to take action, drive structural change, and adapt organizations to the new Industrial Revolution, seizing opportunities to enhance competitiveness.

Key words:

Big Data, Artificial Intelligence, Fourth Industrial Revolution, Management, Innovation.

Introducción

Existen momentos en que los hallazgos tecnológicos apuntalan cambios que, tal como el efecto del aleteo de una mariposa, transforman en muy poco tiempo la realidad y afectan a la humanidad en infinidad de aspectos. Los emprendedores toman los avances tecnológicos, los aplican creativamente, presentan nuevos negocios, los llevan al mercado, en donde, su utilidad y posibilidades se potencian. Al mismo tiempo, dichos avances tecnológicos se adaptan a las necesidades de los consumidores, se naturalizan. De esta manera, transforman el modo de relacionarnos, movilizarnos y comunicarnos.

La Cuarta Revolución Industrial nos afecta directa o indirectamente, pero sus impactos varían según el contexto y el sector. Surge entonces la pregunta: ¿Las organizaciones de nuestra ciudad reconocen esta era y pueden adaptarse a las nuevas tecnologías?

Klaus Schwab (2016) nos dice al respecto:

La Cuarta Revolución es única debido a la creciente armonización e integración de muchas disciplinas. Cambios en los patrones de crecimiento, los mercados laborales y el futuro del trabajo, (...) teniendo un gran impacto en cómo las empresas son dirigidas, organizadas y financiadas. (p. 70)

Esta Revolución se caracteriza por la “velocidad exponencial de su crecimiento y adopción, por la amplitud y actualización en forma continua” (Aballay, Becerra y Romagnano, 2022, p. 70). Además, se argumenta que “El impacto en los procesos productivos será significativo, volviéndose más flexibles, eficientes y veloces” (Nieponice, Rivera, Tfelti y Drewanz, 2018, p. 4).

Reconociendo esta nueva realidad, hay una pregunta que toda industria debería hacer: “¿Cuándo llegará la disrupción, qué forma adoptará y cómo nos afectará a mí y a mi organización?” (Schwab, 2016, p. 25).

La Cuarta Revolución está caracterizada por el avance de la *Big Data*, definida como: “almacenamiento, administración y análisis de grandes volúmenes de datos a través de métodos estadísticos o científicos para descubrir relaciones entre los datos” (Reyes, Thompson, Vanoye y Penna, 2018, p. 1). “Se presentan cinco características que distinguen al *Big Data*: Veracidad, Velocidad, Valor, Variedad, Volumen” (Jiang, 2015, citado en Reyes et al., 2018, p. 1584).

“No todas las industrias están en el mismo punto de la disrupción, pero todas están siendo empujadas por una oleada de transformación” (Schwab, 2016, p. 86). Además, nos brinda algunos ejemplos de la importancia en ciertas disciplinas: “desde el software utilizado para descubrir nuevos fármacos hasta los algoritmos que predicen nuestros intereses culturales” (Schwab, 2016, p. 25).

Dentro del área de salud, y la comercialización de insumos médicos reconocemos grandes oportunidades en el uso de la *Big Data*, tales como: “Identifica principales áreas de oportunidad en salud los datos clínicos, comportamiento del paciente y farmacéutica” (Reyes et al., 2018, p. 1585).

Droguerías y farmacias manejan grandes inventarios, lo que exige control eficiente del stock para evitar faltantes o excesos. “La implementación de *Big Data* permite interpretar grandes volúmenes de datos para una gestión óptima” (Zambrano, 2019, p. 12). Se reconoce la implementación de estas tecnologías como una gran oportunidad para la gestión empresarial.

Entendemos a la gestión como “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos” (Beltran, 1999, p. 24). Algunos elementos que conforman y colaboran con la gestión en las empresas son su estructura empresarial, entendida como el “marco formal que divide, agrupa y coordina las tareas de la organización” (Robins y Coulter, 2000, p. 264), sus recursos, “conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia” (Navas y Guerra, 2002, citado en Miguel Blázquez, 2011, p. 2)., así también las competencias o habilidades que según autores como Spencer y Spencer (1993) las definen como “conocimientos, habilidades y actitudes que aseguran un desempeño efectivo o superior en una función determinada”.

Estudios indican que mediante análisis de datos se pueden optimizar estrategias de ventas, “permiten predecir el stock de ventas de un laboratorio en base a la planificación, control y gestión de inventarios del volumen de ventas, manejándolos adecuadamente con mayor precisión” (Zambrano, 2019, p. 3).

Una problemática común en el sector farmacéutico es la pérdida de ventas por falta de stock, lo que implica grandes costos de oportunidad. Las empresas grandes lideran esta transformación gracias a su capacidad de inversión, aunque enfrentan barreras como “falta de personal calificado, incertidumbre respecto a las inversiones y resistencia al cambio” (Nieponice et al., 2018, p. 9).

Un estudio de la Universidad de Buenos Aires advierte que “la falta de predicción de ventas puede llevar a despidos masivos por mala gestión de stock” (Zambrano, 2018, p. 5). La urgencia en la entrega de medicamentos hace que la falta de stock sea crítica. Reyes et al. (2018) vinculan la implementación de *Big Data* con el crecimiento sostenido y la fidelización del cliente (p. 39).

“La implementación (...) es útil para frenar el declive empresarial y dar impulso al crecimiento sostenido ya que la satisfacción de los clientes crea lealtad y se convierte en un arma estratégica” (Reyes et al., 2018, p. 39).

La *Big Data* permite: “mejorar la calidad del servicio, localizar productos al instante, obtener informes de stock, gestionar pedidos online/offline, anticiparse a la demanda y mejorar la imagen de marca” (Zambrano, 2018, pp. 20–21).

Es un desafío de adaptación para todas las organizaciones que deseen sobrevivir a las exigencias de esta Cuarta Revolución Industrial, y aprovechar los beneficios.

Investigaremos el impacto de la Cuarta Revolución Industrial y la incorporación de la *Big Data* en la industria de la comercialización de insumos médicos en Pergamino. Así, evaluaremos la necesidad de adaptación organizacional respecto a los modos de gestionar las empresas, es decir, su estructura, recursos, procesos y competencias para dar a conocer y aprovechar las oportunidades que el contexto, entre abril y junio de 2025 nos brindará. Para esto planteamos los siguientes objetivos:

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Evaluar, entre abril y junio de 2025, el grado de conocimiento y tipología de adaptación organizacional (procesos, estructura, tecnología y competencias) requerida para la adopción de *Big Data* en empresas de comercialización de insumos médicos de Pergamino, a fin de orientar decisiones de gestión en el marco de la Cuarta Revolución Industrial.

Objetivos específicos

1. Describir los elementos de gestión, en términos de existencia de infraestructura tecnológica, capacitaciones, habilidades, plan estratégico y procedimientos que deben adaptarse para la incorporación adecuada de tecnología *Big Data* en empresas de comercialización de insumos médicos de Pergamino durante el periodo entre abril y junio de 2025
2. Determinar, en aquellas empresas de comercialización de insumos médicos de Pergamino que ya incorporaron tecnología *Big Data*, el nivel de adaptación del sistema organizacional en relación a los elementos de gestión identificados (estructura, tecnología, habilidades, plan estratégico y procesos), con el fin del aprovechamiento competitivo durante el período de abril a junio de 2025.
3. Determinar, en aquellas empresas de comercialización de insumos médicos de Pergamino que aún no utilizan tecnología *Big Data*, el nivel de conocimiento de la necesidad de adaptación de su sistema organizacional, competencias, recursos y procesos, para desarrollarse competitivamente en esta Cuarta Revolución Industrial durante el período de abril a junio de 2025.

Como hemos visto, existen diversos trabajos que tienen estrecha relación con nuestra investigación. Sin embargo, no nos permiten reconocer el nivel de adaptabilidad a las nuevas tecnologías y *Big Data* de las pequeñas y medianas empresas de comercialización de insumos médicos en la ciudad de Pergamino, interior de Buenos Aires, así tampoco no nos permiten reconocer el impacto en su gestión organizacional. Así mismo daremos respuestas a los objetivos planteados enfocados en nuestro contexto local.

Método

Diseño

La investigación a realizar tendrá un alcance descriptivo, se ejecutará mediante el enfoque cualitativo con un diseño no experimental y transeccional. Apuntará a descubrir si, entre abril y junio de 2025, las empresas de comercialización de insumos médicos en la ciudad de Pergamino reconocen la importancia de la implementación de las nuevas tecnologías, especialmente el uso de la *Big Data*, para adaptarse a la Cuarta Revolución Industrial y lograr mayor competitividad a través de la mejora en la gestión organizacional. En la investigación intentaremos descifrar si las empresas conocen la importancia de la implementación de las nuevas tecnologías y reconoceremos qué empresas han incorporado el uso de la *Big Data* y las diferencias con quienes todavía no lo han hecho.

La investigación se realizará en el contexto de la ciudad de Pergamino, en 15 empresas seleccionadas intencionalmente para el cumplimiento de los objetivos de investigación.

Durante el transcurso de la investigación se realizará una indagación sobre temas centrales relacionados al objetivo general y en base a los resultados alcanzados, conoceremos en qué situación se encuentran las empresas analizadas y nos permitirá abordar los demás objetivos específicos y dar respuesta a lo planteado. El análisis se fundamentará en variables que consideramos importantes en el impacto de la gestión organizacional: estructura, recursos, tecnologías, competencias y procesos.

Participantes

La investigación será realizada en quince pequeñas y medianas empresas (PyMEs), del rubro de comercialización de insumos médicos varios, tales como medicamentos, productos médicos descartables y ortopédicos de la ciudad de Pergamino, provincia de Buenos Aires entre abril y junio de 2025. Estas mismas se diferencian en venta a consumidor final y otras a instituciones. La muestra es de tipo no probabilística intencional

Para asegurar el cumplimiento del objetivo incluiremos un criterio de selección de los participantes que deben ser una PyMe del rubro de comercialización de insumos médicos, tales como farmacias, droguerías y ortopedias; El participante a entrevistar debe ser de altos cargos jerárquicos, dueños o gerentes, elegidos por sus conocimientos estratégicos de la empresa y capacidad de decisión. A cada uno se le realizará una entrevista con preguntas formuladas y sus respuestas nos ayudarán al posterior análisis y la consecución de los objetivos. Será motivo de exclusión de la participación en la investigación aquellas empresas que no sean del rubro mencionado y además, se excluirá al personal con cargos operacionales que carecen de visión estratégica o poder de decisión.

Instrumentos de recolección

Para la recolección de los datos realizaremos entrevistas siguiendo un guión de preguntas semiestructurado para obtener información sobre el funcionamiento de las empresas, las concepciones e ideas de los entrevistados y descripciones en cuanto a la utilización de la *Big Data* y el conocimiento que ellos tienen sobre esta.

En la entrevista se permite flexibilizar el guión y plantear nuevas preguntas que surjan en el transcurso, con el fin de ampliar la información y realizar una investigación

más profunda que permita el alcance de los objetivos planteados. Además, utilizaremos herramientas tecnológicas como una *app* de grabación de voz o grabación de pantallas, en caso de que sea virtual, para recopilar la información obtenida y luego poder realizar el análisis.

Antes de la realización de la entrevista, se le mencionará sobre la importancia de su participación, asimismo, se asegurará la confidencialidad de sus datos, y la posibilidad de no seguir con la entrevista. Para esto se pedirá de forma voluntaria y libre que firme el consentimiento informado dando a conocer que acepta su participación en la entrevista y el uso de lo informado con fines de investigación.

Análisis de datos

Posterior al trabajo de campo se analizarán los datos de tipo cualitativos. El procedimiento a ejecutar será: registrar y transcribir de forma literal las entrevistas; organizar la información de acuerdo a las necesidades de análisis; codificación y categorización temática de los datos emergentes, siguiendo los objetivos de investigación; por último, análisis interpretativo para identificar patrones y diferencias entre las empresas que utilizan *Big Data* y las que no. Luego, se agrupan según categorías definidas durante el proceso de investigación.

Las categorías a observar son: si conoce y aplica el uso de la *Big Data*, si conocen el impacto e importancia en la empresa, si son empresas resistentes al cambio y entre otras que vayan surgiendo en base a la investigación. A partir de estas categorías reconoceremos su estructura, identificará las áreas que la integran, jerarquía, y flujos de comunicación, entre otros. Así también, en base a las competencias y habilidades, se releva el nivel de conocimientos de *software*, capacitaciones realizadas, entre otras.

Además, analizaremos sus procesos, reconociendo las formas de gestión de stock, de pedidos y ventas, tiempos de preparación, atención al público, entre otras. También, se analizará los recursos que poseen, tecnológicos, *software*, *hardware*, financieros, entre otros aspectos relevantes que surjan en el trabajo de campo. Por último, se integra la información con un análisis y el alcance de los objetivos propuestos.

Objetivo específico 1: Obtener la frecuencia de los participantes que reconocen la importancia de la implementación de la *Big Data* e Inteligencia Artificial para la mejora competitiva. Cruzar con la frecuencia de participantes que poseen los elementos, estructura y capacitación.

Objetivo Específico 2: Categorizar entre las empresas que usan o no usan la *Big Data*, cruzar con aquellas que recibieron capacitación y analizar las implementaciones y beneficios.

Objetivo Específico 3: Categorizar entre las empresas que usan o no usan el *Big Data*, cruzar y analizar si conocen la necesidad e importancia de la implementación.

Resultados

La investigación está realizada en 15 Pequeñas y Medianas Empresas de la ciudad de Pergamino, dedicadas al rubro de la comercialización de insumos médicos, así como farmacias, droguerías y ortopedias.

Objetivo General

Respecto al objetivo general de determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en

esta Cuarta Revolución Industrial, al incorporar tecnología *Big Data* según los elementos de gestión que requiere esa adaptación, reconocemos que a partir del desarrollo de las encuestas de investigación se determinó que un 93% de las organizaciones encuestadas, en la ciudad de Pergamino, reconocen la necesidad del uso de la *Big Data* y herramienta de Inteligencia Artificial, muestran una percepción favorable hacia la *Big Data* pero no han iniciado una adaptación estructural significativa de sus sistemas organizacionales.

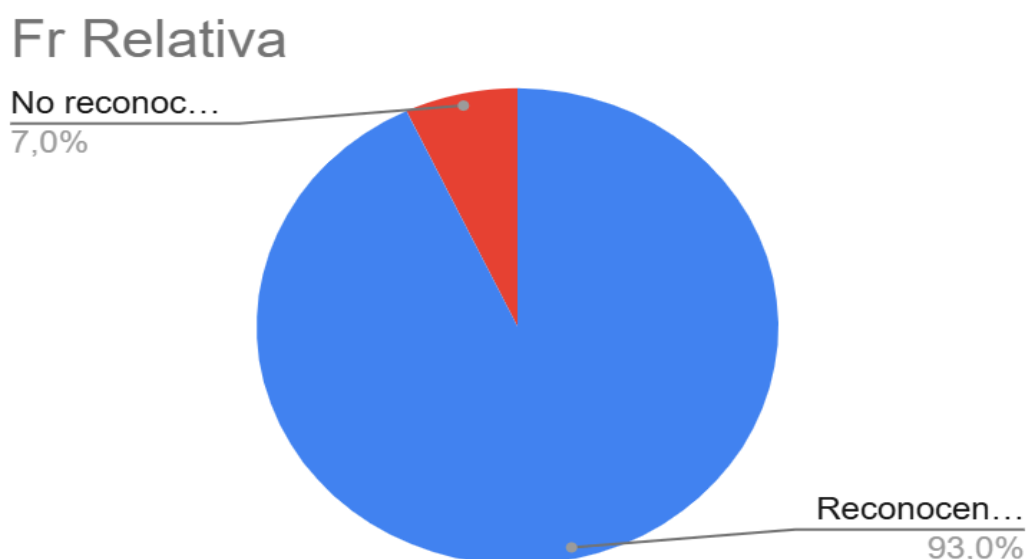


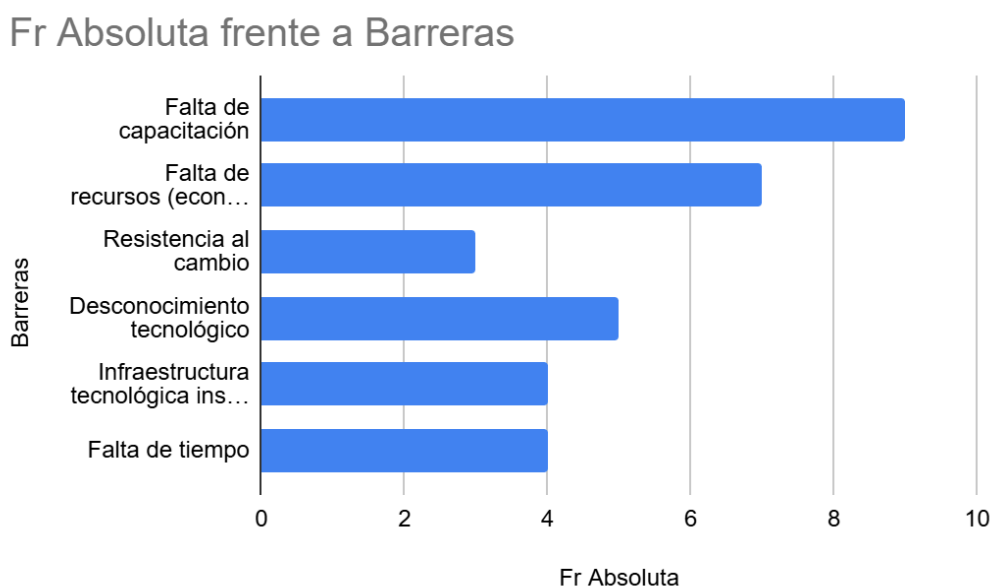
Figura 1 Reconocimiento de percepción favorable de la *Big Data* e Inteligencia Artificial

Nota. Elaboración propia

Además, son capaces de reconocer los beneficios que pueden obtener en sus organizaciones y las posibilidades de desarrollo competitivo. Los beneficios los encuentran especialmente en la rapidez, la gestión del inventario y en una mejora en la toma de decisiones gracias a la información certera. Sin embargo, el 7% de las organizaciones, hacen uso de las herramientas mencionadas y han reconocido los

mismos beneficios ya mencionados. El 100% de las encuestadas identifican barreras en la implementación, tales como falta de capacitación, recursos limitados, resistencia al cambio, ausencia de tiempo o apoyo técnico. También, se determinó que el 7% de la totalidad de los encuestados lo consideran como una herramienta totalmente perjudicial para el sector por su falta de sensibilidad y formación para la atención de los pacientes.(Ver Anexo “Entrevistas desgrabadas: Empresa 6)

Figura 2. Frecuencia de barreras reconocidas ante la implementación de *Big Data* e Inteligencia Artificial.



Nota. Elaboración propia.

Resultados objetivo específico 1

En relación a los objetivos específicos a determinar, podemos reconocer que el 86% de las organizaciones consideran la gran importancia en la mejora competitiva al incorporar el uso de *Big Data* e Inteligencia Artificial, pero carecen de sistemas informáticos adecuados y herramientas adecuadas. El 93% identifican elementos

necesarios como la inversión en plataformas tecnológicas, software y hardware. Solo un 7% de las organizaciones se encuentran capacitadas para su incorporación, de forma unánime indican que se requiere formación técnica y en gestión del cambios para aprovechar los sistemas de análisis, estadísticas y automatización de procesos

Resultados objetivo específico 2

Solo un 7% de las empresas investigadas utilizan alguna herramienta de *Big Data* e Inteligencia Artificial (Ver Anexo “Entrevistas desgrabadas: Empresa 9), siendo la misma que recibió alguna capacitación. A partir de esto, notaron una mejor adaptación del sistema organizacional en términos de recursos tecnológicos, competencias y planificación estratégica, lo que implicó realizar modificaciones en los sistemas utilizados e infraestructura tecnológica. Además, mejoraron sus formas de planificar, organizar y controlar, destacando un mejor manejo del inventario.

Resultados objetivo específico 3

De las empresas que no utilizan *Big Data*, el 93% reconoce la necesidad de adaptación de su sistema organizacional con el fin de adaptarse competitivamente en la Cuarta Revolución Industrial mostrando una actitud abierta y positiva, condicionada a recibir apoyo técnico, capacitación y recursos suficientes. Así mismo, se encuentran abiertos a la modificación de sus procesos. El resto considera que no es una herramienta necesaria, y serían capaces de adaptarse solamente de ser necesaria, además, no percibe utilidad para su comercio.

Discusión

En esta investigación no se aplica hipótesis. Para poder finalizar el estudio debemos retomar al objetivo principal, evaluar, entre abril y junio de 2025, el grado de

conocimiento y tipología de adaptación organizacional (procesos, estructura, tecnología y competencias) requerida para la adopción de *Big Data* en empresas de comercialización de insumos médicos de Pergamino, a fin de orientar decisiones de gestión en el marco de la Cuarta Revolución Industrial. Según la investigación realizada en las diferentes empresas del sector y los resultados obtenidos, podemos reconocer que un gran porcentaje (93%) de los encuestados reconocen la necesidad de adaptación a la Cuarta Revolución Industrial y reconocen los beneficios que podrían obtener. Sin embargo, no todas las empresas están a favor de esta implementación.

Existe una gran brecha entre el reconocimiento de la necesidad de adaptación y pasar a la acción. Se puede reconocer que las limitaciones no solo se encuentran en los recursos o la falta de capacitación, sino también en el miedo al cambio estructural o estructuras muy rígidas y reguladas que no promueven la innovación o la creatividad en las organizaciones. La ausencia de un agente de cambio claro, como líderes capacitados o apoyo institucional firme, impide el paso hacia la etapa activa de cambio. Así validamos la perspectiva de Klaus Schwab (2016) que nos indica el impacto de la Cuarta Revolución Industrial en cómo las empresas son dirigidas, organizadas y financiadas (p. 70).

Gran cantidad de los encuestados dan a conocer que solo han escuchado en noticias o por sus familias sobre el uso de las herramientas de *Big Data* e Inteligencia Artificial, pero solo uno de los encuestados reconoce tener un mayor conocimiento por haber realizado una capacitación. Sin embargo, se reconoce que la ciudad de Pergamino, es una localidad en donde todavía no se ha presentado la necesidad de adoptar ciertas tecnologías.

Se destaca que el sector investigado está integrado por personas de generación adulta, que a pesar de estar abiertos al cambio o recordar que durante toda su vida se han

adaptado a ellos, hoy en día, reconocen que no sienten la necesidad de adaptarse o lo dejan para que los realicen las nuevas generaciones. Solo serían capaces de adaptarse a estos nuevos cambios si un proveedor se los ofrece de una forma sencilla o si es la única forma de sobrevivir. Mientras que las organizaciones lideradas por personas más jóvenes se encuentran más abiertas al cambio y son capaces de cambiar sus sistemas estructurales con el fin de adaptarse. Cabe destacar que la única organización que realizó capacitación en *Big Data* está liderada por jóvenes. Las generaciones mayores presentan un enfoque más conservador y funcionalista, mientras que los más jóvenes, formados en entornos más digitales, exhiben una mayor predisposición a experimentar con tecnologías emergentes, incluso en sectores regulados como el farmacéutico. Lo vemos reflejado a nivel global en Nieponice et al. (2018), donde nos presentan el mismo desafío que poseen las grandes corporaciones (p. 9).

Respondiendo a los objetivos específicos, la investigación nos demuestra que esos cambios estarían dados principalmente en la implementación de nuevas computadoras o sistemas más actualizados que permitan almacenar toda la información, ya que lo que poseen, a su parecer, es obsoleto, dando a conocer que solo utilizan sus computadoras o celulares y los sistemas son brindados por el colegio farmacéutico. Así mismo, el 93% de las empresas reconocen la necesidad del cambio estructural, los procesos y la forma de planificar y tomar decisiones, sin embargo, no todos logran reconocer de qué forma lo implementarían o cómo se podría hacer, pero destacan su necesidad y beneficio. Este proceso de cambios lo confirma aquella empresa encuestada que ha incorporado el uso de *Big Data* e Inteligencia Artificial, que ha incorporado nuevos sistemas, software y hardware y al mismo tiempo, ha mejorado su capacidad de planificación, organización y la toma de decisiones en su organización.

Se repite en reiteradas ocasiones la necesidad de modificar los procesos en el inventario, su gestión, el reconocimiento de los vencimientos y stock. Siendo todos muy abiertos al cambio en esta área de la empresa.

Las organizaciones encuestadas pueden reconocer en los beneficios que obtendrían una gran similitud a otras investigaciones realizadas referenciadas en la introducción. Estos beneficios los encuentran en la gestión del inventario principalmente, la rapidez y la mejora en las tomas de decisiones. Sin embargo, en nuestra investigación han reconocido un beneficio muy importante que no se han destacado en las otras investigaciones realizadas, se refiere a la mejora en la atención al público. Las organizaciones encuestadas y el sector investigado reconocen que es de vital importancia el contacto humano y personalizado con el cliente. En base a esto, reconocen que la *Big Data* e Inteligencia Artificial podría sustituir el trabajo monótono y lento que se realiza administrativamente y, por consecuencia, permitiría obtener más tiempo para la atención al público e implementar herramientas que puedan realizarle un seguimiento más cercano, podríamos reconocer que se alinea con lo planteado por Reyes et al. (2018), quienes sostienen la lealtad y satisfacción del cliente como una gran estrategia (p. 39).

A pesar de un muy bajo uso de la *Big Data* e Inteligencia Artificial en las empresas encuestadas, todas las organizaciones muestran una apertura a la nueva era, y destacan el uso de redes sociales, publicidades y atención vía Whatsapp donde también han encontrado beneficios. Solo uno de los encuestados considera estas herramientas como extremadamente perjudicial para el sector, y se muestra completamente cerrado al cambio por no reconocer beneficios y lo consideran innecesario para el sector.

Como pudimos reconocer en los estudios sobre la *Big Data* e Inteligencia Artificial, el área destacada para el uso de estas herramientas, es el área de depósito e inventario,

ya que les permitiría una mayor organización, gestionar el inventario y reducir las pérdidas de las ventas por falta de stock, como lo vimos también en Espinoza (2015). Asimismo también lo relataba el estudio realizado por al Universidad de Buenos Aires en el sector farmacéutico:

Mejorar la calidad del servicio, localizar productos al instante, obtener informes de stock, gestionar pedidos online/offline, anticiparse a la demanda y mejorar la imagen de marca (Zambrano, 2018, pp. 20–21).

De esta misma manera, se reconocen las mismas necesidades y beneficios también para la ciudad de Pergamino.

Dentro de la investigación, podemos reconocer una gran limitación al momento de realizar las encuestas. Los participantes tenían un fuerte desconocimiento en el tema, lo poco que conocían lo habían escuchado por familia, noticias y muy pocos han experimentado en el uso. Durante el transcurso de las entrevistas se debía explicar varias veces las preguntas, dar ejemplos de herramientas de Inteligencia Artificial, o formularlas de una manera que permita una mejor interpretación. Al ser una encuesta semiestructurada se permitió modificar ciertas preguntas, reformularlas u omitirlas porque ya habían sido respondidas anteriormente junto a otra pregunta.

Este tipo de limitaciones hacen que el investigador deba explicar ciertos temas o colocar ejemplos que han provocado que durante avanzaba la encuesta cambiaban sus posturas respecto a los beneficios que obtienen de las *Big Data* e Inteligencia Artificial. Además, el suspender la encuesta pidiendo al investigador que amplíe el tema, reformule las preguntas o dé ejemplos.

Se reconoce que se podría haber tenido en cuenta la edad de las personas encuestadas, ya que al ser personas de edad avanzada, tienen un menor conocimiento o predisposición a hablar de temas que desconocen y también a experimentar en el uso de

esas herramientas. Al mismo tiempo, se podría haber sumado la pregunta de la edad, para así poder realizar una investigación más minuciosa en el conocimiento respecto al tema según las generaciones.

Una gran limitación al momento de realizar las encuestas es el poco tiempo disponible para la atención minuciosa ya que se prioriza la atención a la salud de sus clientes que también son sus pacientes. Esto ha implicado que muchas respuestas sean rápidas sin poder ahondar demasiado ya que se encuentran pendientes de la atención a los pacientes.

Asimismo, reconocemos una gran fortaleza en el diseño de la encuesta de investigación, al ser semiestructurada, ha permitido adaptar las preguntas para permitir su interpretación y comprensión y así lograr la recolección de datos de una forma más enriquecida. Otra fortaleza identificada en la investigación, es el sector y localidad en que fue realizada, esto permitió darle un contexto y un campo donde se podría actuar en futuras investigación o pruebas.

A partir de los resultados obtenidos damos a conocer que existe una herramienta muy importante a aplicar en la administración de las organizaciones del sector de farmacias e insumos médicos. Estas podrían utilizarse para una mejora en la toma de decisiones de las empresas, agilizar los tiempos, pero principalmente mejorar el servicio en la atención al paciente.

Es necesario una amplia capacitación en el tema, especialmente en la integración de la *Big Data* e Inteligencia Artificial a la cotidianidad, en los sistemas que le brindan los proveedores y también, una mayor información dada por parte de los Colegios farmacéuticos, Ministerios de salud o ANMAT, ya que son muy regulados por su partes y poseen una gran autoridad y poder ante las farmacias o empresas de comercialización de insumos. Estos organismos podrían impulsar políticas con apertura al uso de *Big*

Data e Inteligencia Artificial. La gran cantidad de regulaciones y leyes impide la innovación y generan temor al cambio o miedo a actuar por fuera de la ley, ser sancionados o multados.

Para las futuras investigaciones se recomienda realizar las encuestas en empresas lideradas por personas de una generación más joven que tal vez entenderían en mayor amplitud el tema. Del mismo modo, se recomienda realizar nuevamente la investigación en un futuro, para corroborar los avances en las herramientas de *Big Data* e Inteligencia Artificial y detectar cómo se han adaptado las empresas y si han obtenido los beneficios que creían obtener.

Aunque la mayoría de las empresas encuestadas reconocen la necesidad de incorporar tecnologías como *Big Data* e Inteligencia Artificial, los resultados indican que su interés y esfuerzo se concentran principalmente en la digitalización de procesos operativos específicos, como la gestión del inventario, la automatización de tareas rutinarias y la actualización de equipos informáticos. Esta digitalización, si bien necesaria y beneficiosa, representa solo una parte del espectro de la transformación digital, la cual implica un cambio mucho más profundo que incluye la modificación de la cultura organizacional, la reestructuración de modelos de negocio y la adopción de nuevas formas de gestión basadas en datos y análisis predictivos.

Esta diferencia es clave, pues la transformación digital verdadera requiere no solo la implementación de herramientas tecnológicas, sino también un replanteamiento integral de los procesos, roles y estrategias empresariales. En el caso de las empresas de Pergamino, la evidencia sugiere que todavía están en una etapa inicial, donde la tecnología se ve más como un soporte para tareas administrativas y operativas, y no como un motor para la innovación y la toma de decisiones estratégicas. Esta situación

puede deberse a múltiples factores, como la falta de capacitación, recursos limitados o una cultura organizacional poco orientada al cambio disruptivo.

De esta manera, la adopción parcial o limitada de tecnología puede limitar el potencial competitivo de las empresas en la Cuarta Revolución Industrial, ya que la verdadera ventaja radica en la capacidad de transformar el negocio a través del uso inteligente de datos para anticipar demandas, personalizar servicios y optimizar recursos en tiempo real. En consecuencia, avanzar hacia una transformación digital plena implica no solo inversiones en infraestructura tecnológica, sino también un cambio profundo en la mentalidad empresarial, formación continua y el desarrollo de capacidades para interpretar y utilizar la información generada, elementos que aún están en proceso de consolidación en este sector.

Pergamino, como ciudad pequeña, presenta un perfil económico que depende en gran medida de pequeñas y medianas empresas del sector farmacéutico. Estas empresas, a menudo lideradas por generaciones mayores, se ven atrapadas entre el deseo de modernizarse y las dificultades inherentes a la adopción de nuevas tecnologías. Además, la falta de infraestructura tecnológica avanzada en la ciudad, así como la escasa oferta de formación especializada, limita la capacidad de las empresas para adaptarse rápidamente a los cambios de la Cuarta Revolución Industrial.

Llegamos a la conclusión de que las empresas de comercialización de insumos médicos en la ciudad de Pergamino poseen un gran desconocimiento en *Big Data* e Inteligencia Artificial, sin embargo, se encuentran muy abiertos a los cambios y a la adaptación de sus sistemas estructurales y el management con el fin de incorporar estas herramientas en sus empresas. Asimismo, se identificó que el proceso de transformación digital en estas empresas está todavía en una etapa inicial,

concentrándose mayormente en la digitalización operativa, sin alcanzar una transformación integral que impacte en la cultura organizacional, los procesos y la estrategia empresarial. Del mismo modo, hay un fuerte reconocimiento de los beneficios que pueden llegar a obtener gracias a la implementación, pero consideramos que será un proceso que se irá incorporando en estas organizaciones gracias a los proveedores de sistemas, laboratorios y droguerías que le ofrecerán estos nuevos métodos, y lo harán las futuras generaciones. Asimismo, ellos deben trabajar de una forma cercana, para ir adaptando las herramientas en base a las necesidades del sector y diseñar soluciones adaptadas a los beneficios que desean percibir.

Finalmente, es imprescindible promover políticas de formación técnica y estratégica y apoyo institucional para superar las barreras, facilitando así la adopción real de estas tecnologías. Este proceso contribuirá a optimizar la atención al cliente, destacando la oportunidad que representan las herramientas digitales para liberar tiempo y recursos hacia una mayor humanización del servicio. Se requiere un esfuerzo conjunto entre empresas, proveedores tecnológicos y organismos regulatorios para lograr una integración exitosa y sostenible.

A medida que la Cuarta Revolución Industrial siga avanzando, las empresas de Pergamino y otras regiones similares deben estar preparadas para enfrentar el reto de la transformación digital total. No se trata sólo de adoptar herramientas tecnológicas, sino de repensar la manera en que interactúan con los clientes, gestionan sus recursos y se posicionan frente a la competencia. Si las empresas logran integrar tecnologías como *Big Data* e Inteligencia Artificial de manera integral, podrán no solo optimizar sus operaciones sino también ofrecer un valor único a sus clientes, creando un ciclo de mejora continua.

Referencias

- Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. Debate.
- Aballay, A., Becerra, M. C., & Romagnano, M. (2022). Implicancias de aplicar tecnologías de la revolución 4.0 en el área de salud. *Memorias de las 51 JAIIO*.
- Nieponice, G., Rivera, R., Tfelti, A., & Drewanz, J. (2018). *Acelerando el desarrollo de la industria 4.0 en Argentina*. The Boston Consulting Group.
- Reyes, G. V., Thompson, E. B., Vanoye, J. A. R., & Penna, A. F. (2018). *Modelos de tecnologías del Big Data Analytics y su aplicación en salud*. *Pistas Educativas*, 39, [1583-1599].
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2000). *Administración*. (8a ed.). Pearson Educación.
- Ferro Moreno, S, Brito Cabrera, C. J, & Pérez, S. A. (2024). *Prospectiva estratégica, vigilancia competitiva e Inteligencia Artificial generativa: en búsqueda de sinergias*. *Revista Negocios Agroalimentarios*, 9(2), [30-38].
- Zambrano, L. (2019). *Volumen de ventas de medicamentos y el manejo de stock en laboratorios*. [Trabajo final de especialización, Universidad de Buenos Aires].
- Mashego, T., & Sewdass, N. (2023). *Ameliorating effect of competitive intelligence on SME innovativeness in emerging economies*. *Journal of Intelligence Studies in Business*.
- Navas López, J. E. & Guerras Martin, L. A. (2002). *La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones*. (3a ed.). Civitas.
- Boyatzis, R. (1982). *The Competent Manager*. John Wiley and Sons.
- Spencer, L. & Spencer, S. (1993). *Competence at Work*. John Wiley and Sons.
- Blázquez, M. & Mondino, A. (2011). *Recursos organizacionales: concepto, clasificación e indicadores*. *Ciencia y Técnica Administrativa*, 11(1).

Beltrán, C. (2003). *Planificación en el proceso administrativo*. (2a ed.). Editorial Oveja Negra.

Anexos

Consentimientos informados

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e inteligencia artificial para la innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.


La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, LENICIA A CARROVINI; DNI 14285708 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.


Firma del Investigador

Firma del Participante

Pergamino, 14 de Mayo
Lugar y fecha


CARROVINI, LENICIA

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e inteligencia artificial para la innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, SPERANZA SOCIEDAD RA DOEL; DNI 18416240 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.



Firma del Investigador



Firma del Participante

Pergamino, 12/5/25.

Lugar y fecha

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e Inteligencia artificial para la Innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, PERROTTA NATALIA; DNI 38103849 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.


Firma del Investigador


Firma del Participante

Pergamino, 15/05/25
Lugar y fecha

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e Inteligencia artificial para la Innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, JUCIETA LA LICATA; DNI 28.060.379 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.


Firma del Investigador


Firma del Participante

Pergamino, 7 de Mayo de 2025
Lugar y fecha

LA LICATA JUCIETA

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e Inteligencia artificial para la innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.


Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, Adriana Ruiz; DNI 22025625 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.


Firma del Investigador


Firma del Participante


Lugar y fecha

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e Inteligencia artificial para la Innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, Monaco A. Luis; DNI 18439808 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.


Firma del Investigador


Firma del Participante
Monaco A. Luis

Pergamino
Lugar y fecha 8 Mayo

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e Inteligencia artificial para la Innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, LOPEZ ROMAN; DNI 12179048 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.



Firma del Investigador



Firma del Participante

Pergamino, 9 de Mayo de 2025
Lugar y fecha

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e Inteligencia artificial para la Innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, PABLO FILONEO; DNI 29.406.765 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.



Firma del Investigador



Firma del Participante

Pergamino, 9 de Mayo de 2023
Lugar y fecha

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e inteligencia artificial para la innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, MARÍA NGEL VERDÚN; DNI 33263820 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.


Firma del Investigador


Firma del Participante

PERGAMINO, 10 DE
MAYO 2021
Lugar y fecha

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e inteligencia artificial para la innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, DAVID CACCI; DNI 23080554 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.


Firma del Investigador


Firma del Participante

Pergamino, 8/5/25
Lugar y fecha

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e inteligencia artificial para la innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.


La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, CAROLINA E. ARUS; DNI 29.447.230 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.


Firma del Investigador


Firma del Participante

Pergamino, 11/5/25
Lugar y fecha

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e Inteligencia artificial para la Innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, GONDO RABUZI; DNI 34614867 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.


Firma del Investigador


Firma del Participante

09/05/25
Lugar y fecha
PERGAMINO

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e inteligencia artificial para la innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

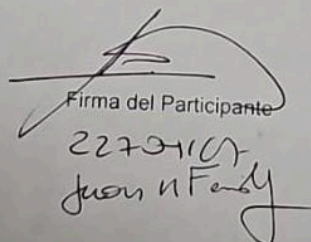
La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo JUAN MAURICIO FERNANDEZ: DNI 22704107 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.

Firma del Investigador


Firma del Participante
22704107
Juan M Fernandez

Pergamino B.S.A.S.
Lugar y fecha

12/05/25

Estimado participante,

El alumno Brandon Aguilar, DNI 42.040.060, de la Universidad Siglo 21 se encuentra realizando el Trabajo Final de Graduación de la "Licenciatura en Administración". Este mismo enfocado en Big data e inteligencia artificial para la innovación en el management.

La presente investigación busca determinar si las empresas de comercialización de insumos médicos de la ciudad de Pergamino, conocen la necesidad y el tipo de adaptación del sistema organizacional necesario para desarrollarse competitivamente en esta 4ta revolución industrial, al incorporar tecnología big data según los elementos de gestión que requiere esa adaptación.

Al aceptar participar en esta investigación y firmar el presente consentimiento, usted será entrevistado/a mediante una serie de preguntas relacionadas con el diagnóstico del objetivo planteado. La entrevista será grabada únicamente con el propósito de realizar su transcripción y análisis en profundidad.

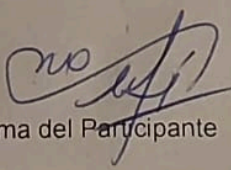
La participación es voluntaria y tiene derecho a omitir alguna pregunta en caso de sentirse incómodo o de retirarse de la entrevista, en caso que así lo desee.

Durante todo el proceso, usted podrá realizar las preguntas que considere necesarias, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

La información a recopilar será confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación y divulgación científica.

Yo, NATAVIA BARTOLI; DNI 23407679 declaro haber leído y comprendido los términos del presente consentimiento y acepto de forma libre y voluntaria, la participación de la entrevista realizada por Brandon Aguilar con fines académicos y de investigación.

Firma del Investigador


Firma del Participante

Lugar y fecha

Formato de entrevista

- 1) ¿Cómo es tu nombre?
- 2) ¿A qué se dedica la empresa?
- 3) ¿Cómo definirías a la empresa?
- 4) ¿Qué es lo que conocés sobre el uso de la *Big Data* o la Inteligencia Artificial?
¿Crees que es una herramienta necesaria para el mundo empresarial?
- 5) ¿Hacen uso de la *Big Data* o la Inteligencia Artificial para el funcionamiento de la empresa? En caso de que sí, ¿Desde cuándo?

5.1) En caso de respuesta negativa:

¿Qué empresas conocés que sí lo hagan? ¿Qué opinas de ellas? ¿Qué ventajas o desventajas encuentras respecto a ellas?

¿Por qué no la aplica? ¿Considerarías la opción de adoptar por el uso de *Big Data* para su empresa? ¿Por qué? ¿Qué barreras identificas que te impiden la aplicación de la *Big Data*? ¿En qué te restringen?

¿Serías capaz de cambiar tu sistema organizacional con el fin de incluir el uso de la *Big Data* en la empresa? ¿De qué forma? o ¿Por qué no?

¿En qué crees que podrías beneficiarte del uso de la *Big Data*? ¿Por qué?

¿En qué áreas crees que sería útil el uso de la *Big Data*? ¿Por qué? ¿Qué ventajas obtendrías de su aplicación?

¿Crees que se realizaría una mejor gestión del inventario? ¿Por qué? ¿Cómo lo aplicarías?

¿Crees que mejoraría la forma de tomar decisiones en la empresa? ¿En qué sentido?

¿Qué ventajas competitivas crees poder obtener con la implementación de la *Big Data*? ¿Cómo aprovecharías esas ventajas?

¿Su empresa se encuentra capacitada para el uso de la *Big Data*? ¿En qué sentido? En caso de no estarlo, ¿Cómo aplicarías la capacitación?

¿Qué modificaciones respecto a los recursos humanos y herramientas tecnológicas deberían hacer para adoptar el uso de la *Big Data*?

5.2) En caso de respuesta positiva:

¿Han realizado cambios en el sistema organización con el fin de incluir de una forma adecuada el uso de la *Big Data*? ¿Qué cambios? ¿Por qué se debió cambiar?

¿Cómo fue el proceso de adaptación al uso de la *Big Data*? ¿Han enfrentado dificultades? ¿Cuáles?

¿Debieron realizar alguna modificación en los procesos de la empresa? ¿Qué modificaciones realizaron? ¿Por qué?

¿La empresa tuvo que adquirir nuevos recursos tales como software o hardware que no tenían? ¿Cuáles? ¿En qué se beneficiaron?

¿En qué se benefician del uso de la *Big Data*?

¿En qué áreas se aplica el uso de la *Big Data* y de qué forma lo aplican? ¿Qué datos recolectan y para que los usan?

¿El uso de la *Big Data* permitió una mejora en la gestión del inventario? ¿De qué forma?

¿Qué aportes nos da la *Big Data* en relación a la planificación estratégica?

¿Mejoró la forma en que se toman decisiones en la empresa? ¿de qué forma? ¿Podrías dar un ejemplo?

Desde la aplicación, ¿crees que la empresa logró mayor competitividad? ¿En qué sentido? ¿Qué ventajas competitivas obtienen del uso de la *Big Data*?

¿Su empresa debió capacitarse para el uso de la *Big Data*? ¿En qué debió capacitarse? ¿Por qué? ¿De qué forma implementó la capacitación?

¿Consideras que en un futuro el uso de la *Big Data* y la Inteligencia Artificial será mayor? ¿Por qué? ¿Cómo crees que se dará? ¿En qué nos beneficiará?

Entrevistas desgrabadas

Empresa 1

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Bueno, mi nombre es Nataly Perrota nosotros lo que hacemos acá es bueno la comercialización de medicamentos, bueno y aplicación de inyectables, lo que hacemos acá.

I- ¿Cómo podrías definir a la empresa?

P- Nosotros somos una empresa, es bastante chiquita la farmacia y no tenemos en cuenta el tema que lo que es organización y todo no nos organizamos como una empresa, somos más como un comercio de chico, por decirlo de una forma.

I- ¿Podría explicar un poco más qué es lo que comercializan?

P- Nosotros acá tenemos lo que es medicamentos y un poco de perfumería y después lo que hacemos también es la vacunación, es todo lo que tenemos. La vacunación es como un servicio.

I- ¿Conoces sobre la Inteligencia Artificial o el uso de la *Big Data*?

P- No, nada nada, no tengo ni idea claro, no se usa para nada alguna herramienta *Big Data* y eso

I- Bien, sin embargo, ¿crees que es una herramienta necesaria para el mundo empresarial y para los comercios?

P- Sí, o sea, yo creo que sí tendría como que interiorizarme mucho en cómo funciona, pero sí creo que sería una buena herramienta

I- ¿Qué es lo que te lleva a decir y que sería una buena herramienta?

P- Yo creo que nos ahorraría por ahí el trabajo de lo que es papel que lleva mucho tiempo yo calculo que con lo que es Inteligencia Artificial a nosotros eso nos ayudaría mucho en reducir el tiempo que nosotros perdemos con los papeles con lo que es la receta la impresión de las recetas, creo yo que con la Inteligencia Artificial quizás se podría ahorrar tiempo porque nosotros es mucho el tiempo que nos lleva

I- Bien, ¿conoces alguna empresa que use la Inteligencia Artificial, algún proveedor o algo eso?

P- Acá nos manejamos mucho con WhatsApp es lo máximo de la tecnología que usamos de WhatsApp después de ahí ya no es lo máximo.

I- Y fuera del sector farmacéutico, ¿conoces a empresas que usan?

P- no tengo conocimiento de eso realmente no conozco nada

I- ¿Usan algún sistema en la empresa?

P- sí, nosotros usamos, es un sistema que se llama Inteligencia Artificial es bastante antiguo, tiene desde que abrimos la farmacia, o sea, tiene 30 años el sistema y es el único que siempre usamos el mismo y sé que está bastante desactualizada, por eso sí bien, lo usamos más que nada para lo que es consulta de precios y tickets, claro es para todo lo que lo usamos. Ahí lo puedes hacer es la facturación y eso. Nosotros no tenemos control de stock. Sé que otras farmacias que si nosotros no lo tenemos entonces es más difícil

I- ¿Qué opinas de esas empresas que sí tienen por ejemplo, un control de stock y usan un sistema tal vez un poco más avanzado?

P- Yo quise, o sea, para mí el control de stock te permite organizar mucho la farmacia y nos pasa que cuando viene la gente a comprar le decís no tengo tal cosa y eso es un error nuestro porque al no tener control de stock no sabemos lo que nos falta por eso para mí es una herramienta que está buena, pero bueno, lleva mucho tiempo cargar listos de una farmacia cuando la farmacia ya viene funcionando hace 30 años y nunca lo hicieron yo tendría que cargar el stock que hay acá que hace años que se viene por eso no lo hice porque es mucho el tiempo que me va a llevar cargar el stock, pero creo que es una buena herramienta

I- ¿Consideras, que las otras farmacias que sí llevan tanto el stock o alguna otra herramienta tienen alguna ventaja respecto a ustedes?

P- Mira, yo no sé si acá lo tienen de hecho. Yo hice un curso a nivel país y de todo lo que hayamos hecho el curso ninguna farmacia tenía control de stock. Éramos como 100 personas y el profesor preguntó nadie tenía control de stock, por eso te digo que no sé si acá habrá alguien que lo tiene pero la ventaja es el tema de no perder ventas por no tener el stock para mí eso me ayudaría mucho a que vos sepas lo que tenés, o sea, nosotros nos falta. Te falta el control porque después cuando la estantería te encuentras con que te faltan las cosas y perdés la venta.

I- ¿Considerarías la opción de adoptar algunas de estas herramientas?

P- Sí, lo del control de stock porque me parece que es una herramienta que está muy buena porque tenés un control de lo que tenés y bueno, después ya te digo, no tengo mucha idea de cómo es la Inteligencia Artificial o otros sistemas porque nunca me interiorice, porque por ahí hay datos que no puedes cargar, pero para mí tener una herramienta de esta ya te digo, nos ayudaría mucho con el tema de la pérdida de tiempo que es algo que exclusiva, pero bueno, sí, para mí el control de stock sirve para eso para

el control y para no perder ventas después yo no sé de otros capaz hay otros sistemas que yo no conozco, pero bueno, me gustaría por ahí modernizar un poco esa parte

I- ¿El sistema que usan está enfocado en las farmacias?

P- Sí, este que tenemos nosotros que se llama Ciaf sí, sé que hay otros que son más nuevo y se que hay farmacias que lo tienen, pero no sé bien, cuál es la diferencia con el nuestro pero me dijeron que es muy viejo el programa, pero bueno, yo acá trabajo con mi mamá y sacarle a mi mamá del programa es complicado por mí. Yo ya lo hubiera cambiado el sistema, claro,

I- Bueno, un poco esto ya lo hablamos, pero ¿qué barreras identificas que te impiden?

P- Primero, que no tengo idea, y segundo, mi madre que ya tiene 60 y no tiene ganas de aprender cosas nuevas. Me frena más por ella que por mí, porque yo me puedo poner aprender, pero ella es más reacia a aprender. La verdad que me interesaría tener cosas más actualizadas. Estarías dispuesta a cambiar.

I- ¿En qué beneficiaría a la empresa además del control de stock?

P- Y no perder ventas. Yo creo que también ayudaría en la atención en un tema de reducir el tiempo de espera de la gente porque uno cuando tiene que ver si tenés y si no tenés tiene que buscar revolver el pedido es siempre lo mismo es mucha pérdida de tiempo. Entonces yo creo que si fuera automatizado, harías todo mucho más rápido de hecho. Yo sé que existen robots para la farmacias y sé que vos le pones el producto y el robot en dos minutos que armó el pedido y bueno, lo único que tenes que hacer es entregárselo al paciente y no tenerlo media hora esperando porque tienes que hacer las recetas para mí va todo en el tiempo en la espera de la gente bueno, y en el saber lo del stock, pero también me parece que es importante para reducir el tiempo de espera de la gente eso también por ahí acá hay colas y colas y ahí es la gente se queja obviamente, pero creo que también beneficiaría eso de que la gente. No tenga que estar media hora

esperando a que uno busque los productos para hacer las recetas. Yo creo que agiliza un montón la venta

I- En la parte administrativa, y financiera ¿crees que habría un cambio?

P- nosotros somos un desastre en la parte administrativa. Igual yo llevo un control, pero es un control como el verdulero que te escribe en un papel. No tengo un control a mí me cuesta hasta usar el excel porque es algo que no uso nunca entonces mi control es muy básico, no tengo pero para mí todo esto sí serviría para para el día de mañana para mí está bueno,

I- respecto a las tomas de decisiones ¿cómo impactaría la implementación de la *Big Data*?

P- y yo como que más que nada las decisiones por ahí las tomamos mi mamá o yo no sé cómo por ahí la *Big Data* o la Inteligencia Artificial podría favorecernos, la verdad que claro. No sé cómo impactaría, no conozco casi nada del mundo de todo lo que es la Inteligencia Artificial y *Big Data* no tengo mucha idea, quizás sería beneficioso, pero yo no tengo idea.

I- Te doy un ejemplo, vamos a cambiar, por ejemplo el nivel de facturación saber que tal medicamento se puso de moda por así decirlo está vendiendo más, cómo te llevaría a tomar una decisión en eso me refiero

P- Si saber si se está vendiendo más bueno compro más esto se vende menos sí, para eso sí que sería interesante

I- Y volviendo al inventario el tema de los vencimientos y esas cosas, lo cual manejar sin la implementación de *Big Data* o cómo crees que cambiaría?

P- El tema de vencimiento. Nosotros lo hacemos en modo humano, digamos generalmente tiramos bastante medicamentos vencidos porque no tenemos un control, digamos por ahí es lo vas a vender y se venció, no tenemos un control de lo que se va a

vencer como para ya ir incluso las droguerías te permiten devolverlo, pero bueno, una vez que está vencido, no Entonces, se descarta pero la verdad que sí que estaría bueno, si por ahí tuviéramos un programa donde uno puede cargar qué es lo que se vence primero qué es lo que se vence después y tener un control está claro, buenísimo

I- ¿Las farmacias tienen algo que es un sistema de trazabilidad, no? ¿ustedes cómo se manejan?.

P- Mira nosotros hoy en día la trazabilidad no la hacen las farmacias, sino que la hace el Colegio de Farmacéuticos o sea, nosotros no manejamos. Nosotros entregamos el medicamento y la trazabilidad la hace el colegio, ¿no? Por lo menos esta farmacia no sé cómo se manejan las demás, pero generalmente los productos de trazabilidad es lo que se llama alto costo y eso generalmente lo manda la obra social y nosotros somos un intermediario nada más lo recibimos y se lo damos al paciente y de la trazabilidad se encarga el Colegio de Farmacéuticos no nosotros

I- ¿Qué ventajas competitivas crees que podrías obtener con la implementación? Imagínate tu farmacia competencia capaz la más cercana, cómo crees que podrías competir si implementas la *Big Data*?

P- hoy en día con la *Big Data* tendría para mí el tema de La rapidez porque después en general la farmacia tenemos más o menos todo similar nosotros tenemos el problema de que se hacen con las eternas, por ejemplo, si con la *Big Data* eso se solucionaría para mí podríamos competir más, porque ya te digo para ir, hay gente que no quiere esperar y se va a la farmacia más cercana, entonces como que ahí ahí dentro de la competencia porque es como que bueno vos tardas mucho en el otro no? Entonces se van a la otra y ahí uno tiene pérdida en las ventas. Más por ese lado bueno tirar también el tema de no tirar medicamentos está bueno, el tema

I- ¿Su empresa se encuentra capacitada para el uso?

P- No somos cuatro y creo que ninguno tiene idea

I- ¿Serías capaz de aplicar una capacitación? ¿Cómo la aplicarías?

Sí, o sea, a mí me gustaría interiorizar todo esto que ya estuvimos hablando y bueno, y después también explicarle y enseñarle a mis compañeras, pero bueno, no tengo yo no tengo idea de qué es lo que existe hoy en día, no conozco nada, sé que existe, pero nunca me interiorice mucho, si se puede aplicar en farmacia, ya te digo interiorizar y después bueno, para mí traería ventajas, que ya las estuvimos hablando, la verdad que me estaría bueno

I- En caso de que lo aplicaras ¿qué modificaciones tanto en el sistema o RRHH tendrías que llevar a cabo?

P- El control de stock, eso sería para mí lo principal, en recursos humanos no tenemos mucho, es muy básico todo acá para mí ya te digo yo lo usaría más que nada lo que es el control de stock, para mí es muy importante, no lo hago por un tema tiempo, pero si así viene un sistema que te lo hace bárbaro, o sea, pero bueno, yo creo que en mi caso lo usaría más que nada para eso para lo que es el control de stock y bueno, y como dijimos antes de todo lo que es control de vencimiento, o sea, acá, yo lo aplicaría para eso me parece que es como lo más importante no lo hice porque lo tengo que hacer yo. Humano con un escáner y ya te digo es son muchos productos es mucho tiempo que no tengo porque también hay que atender a la gente y otras cosas, por eso no lo hice, pero para mí sería re importante tenerlo

I- ¿Consideras que en un futuro el uso de *Big Data* y la Inteligencia Artificial será mayor?

P- Si, no sé, pero es como que ya está súper instalado en otras cosas y para mí voy a ir avanzando cada vez más y para mí en un futuro si va a ser yo creo que en un futuro va a estar como todo automatizado como que pienso que la farmacia en un futuro no sé si

van a ser así como ahora que hay una persona atendiendo y como que ya te digo ya el haber visto que existen los robots que te arman las cosas es como que me hace pensar que sí va a avanzar muchísimo más,

I- ¿Cómo crees en qué sentido se va a ir dando en que se va a ir aplicando?

P- Yo pienso que el día de mañana la farmacia lo único que vamos a hacer nosotros es dar las cosas como que después lo va a hacer todo como que lo estoy viendo van a ser online, de hecho esos ya existe, pero para mí el día de mañana va a ser todo online y vos nada más le va a tener que dar el remedio a la persona, o sea, yo siento que va a avanzar mucho todo y nosotros vamos a quedar medio en segundo plano y ya te digo, o sea, para mí el día de mañana va a estar todo robotizado es como que ya lo vi lo he visto en droguerías y en un montón de lugares, que ya es todo automatizado y yo creo que el día de mañana va a ser todo medio así como así como el robot te prepara las cosas me parece que el día de mañana ya te digo, va a ser todo con robots o con esas cosas y uno nada más va a estar como para lo que si el paciente necesita algo para asesorarlo, pero creo que vamos a quedar para eso nada más después siento que va a estar todo muy robotizado

I- Bueno, hay Inteligencia Artificial que hoy en día también asesora

P- No me lo digas como que siento que vamos a quedar en un segundo plano, esa es la parte que no me gusta de la no siento que esté tan buena de la Inteligencia Artificial, pero bueno, para mí va a avanzar mucho mucho.

I- ¿Y en qué crees que si beneficia tanto a la empresa como a la sociedad también?

P- Yo creo que en lo que es farmacia no beneficiaría nadie, pero bueno, porque hay una realidad que que por ahí para la gente es farmacéutico nada más es como que bueno va a buscar el remedio y me lo da, pero bueno, eso tenemos una formación y una preparación que si el día de mañana lo hace un robot todo eso se va a perder porque por

más que haya Inteligencia Artificial y todo se va a perder el rol nuestro en realidad porque nosotros vamos a desaparecer porque el robot te prepara el medicamento y la Inteligencia Artificial te asesora, o sea, como que siento que no está tan bueno de ese lado, yo no le veo algo positivo

I- Bien y dejando de lado el perfil farmacéutico y poniéndote más en el perfil de empresaria el comercio en ese sentido cómo crees que beneficiaría cómo adaptaría para para lograr una ventaja no verlo tanto como una contra, sino más bien como una ventaja

P- Es que no, o sea me cuesta encontrarle una ventaja la única ventaja que se me ocurre es lo que yo te decía el tema de que por ahí reducir los tiempos a veces pienso me gustaría tener una pantalla como las del McDonald's para que la gente se hicieran ellos las recetas y uno tendría que sólo darle los medicamentos desde ese lado, me parece que sí estaría bueno, pero no le veo otra ventaja hoy en día, otra ventaja ya tengo quizás en interiorizo y leo qué es lo que existe hoy en día capaz tendría otra postura, pero no, no conozco mucho.

Empresa 2

I- ¿Cómo es su nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Mi nombre es María Ángeles Verdún y tengo una farmacia unipersonal en la ciudad de Pergamino.

I- ¿Cómo podrías definir la empresa?

P- En realidad es una empresa pequeña, una farmacia y tengo dos empleados que son colaboradores que me ayudan, o sea que es algo chiquito,

I- ¿Conoces sobre el uso de la *Big Data* o la Inteligencia Artificial?

P- Algo mínimo que puede llegar a conocer, no en realidad yo particularmente acá en la farmacia, lo que hago es por ahí tener algún Excel llevar algún tipo de control que me

sirve para digamos para hacer compras para tratar de invertir bien y bueno gestionar bien lo que es la comercialización.

I- ¿Crees que es una herramienta útil? ¿Por qué?

P- Si. Y porque todos esos datos nos sirven para tomar mejores decisiones, pasa que a veces en una empresa chica es difícil. Bueno, ahí llevar el control cargar todos los datos, eso te requiere tiempo algún empleado más o algo por el estilo como tener esos datos que nos puedan servir para tomar decisiones.

I- ¿Crees que pueda existir una herramienta que reduzca esos tiempos?

P- Si, nosotros usamos un sistema de farmacia que nos va a contabilizando por ahí los productos que tienen más salida que vendemos más y bueno, eso nos ayuda a ser mejores compras.

I- ¿Qué datos crees que te serían de utilidad recolectar para luego mejorar la gestión?

P- Sobre todo los consumos, los consumos de los cliente,s de los pacientes que tenemos en la farmacia que varía mucho de un lugar de una zona de Pergamino, de un barrio a otro yo, por ejemplo antes de tener mi farmacia trabajé en otra en otra farmacia y cada farmacia tiene su particularidad entonces tener los datos de qué es lo que se consume en determinadas zonas, por supuesto que es súper importante

I- ¿Para qué te serviría?

P- En realidad para hacer mejores compras nosotros compramos por ahí en cantidad al laboratorio y eso nos permite tener una mayor rentabilidad porque el precio del medicamento no, en todos lados igual, o sea, nosotros no somos, no ponemos un precio, no somos formadores de precio entonces todas las farmacias van a tener el mismo importe por un determinado medicamento, entonces la clave digamos es tratar de comprar a buen precio mejor precio para que el margen aumenta digamos

I- ¿Crees que hacen uso de la *Big Data* a través de este sistema?

P- Tal vez alguna farmacia, si yo en mi desde mi lugar personal no tanto, o sea, uno va teniendo el termómetro y lo hace de manera intuitiva porque uno conoce la rotación, pero no es que utilizo estadísticas por ejemplo.

I- ¿Conoces empresas que sí lo hagan?

P- Sí, hay farmacias

I- ¿Qué opinás de ellas?

P- Yo trabajé en Rosario también y yo no estaba encargada de la parte de compras, pero sé que los chicos encargados de esa parte miraban todas las estadísticas y todo me parece que está súper. Hace como 10 o 12 años.

I- ¿Qué ventajas encontrás en esta empresa que lo aplicaba?

P- No te podría decir porque como yo no estaba en esa parte, o sea, no sé si era más rentable o no para las farmacias y lograr una mejor atención al cliente, siempre tener la medicación que el cliente el paciente necesitaba

I- ¿Consideras que encontraste una barrera en la aplicación de la *Big Data* o Inteligencia Artificial?

P- Sí, la barrera es el tiempo en realidad porque nosotros tenemos mucho aparte del trabajo de la atención al público en la despensa de medicamentos, que siempre lleva tiempo porque hay que escuchar al paciente, hay que asesorar. Después tenemos mucho trabajo administrativo en el tema de la Obra Social entrega de obras sociales y el respetar las recetas, entonces eso nos lleva mucho tiempo y no no tenemos tiempo para digamos dedicarle a la *Big Data*

I- ¿Crees que podría existir un sistema, una herramienta que reduzca los tiempos tanto en la atención como en lo administrativo?

P- No, tiende a que no. En realidad, ahora está lo de la implementación de la receta electrónica que por ahí teníamos como la ilusión de que iba a reducir, pero en realidad

no reduce los tiempos porque hay que bajar la receta del sistema y hay que imprimirla y bueno, todo eso te lleva un montón de tiempo y bueno, cada vez el tiempo nos alcanza

I- En caso de que exista esta herramienta, ¿serías capaz de aplicarla?

P- Sí, me encantaría

I- ¿Cómo cambiarías tu forma de administrarte?

P- La dinámica sería diferente, te puede ayudar a hacer pedidos más rápido porque los por ejemplo, si vos tenés un determinado stock para determinado producto, vos sabes que los que una vez que lo vendiste, ya te podría parecer que lo tienes que pedir para que no haya faltantes para hacer todo más rápido, más dinámica

I- y en la parte de que tal vez plantearte estrategia o la forma de planificar el día a día de la farmacia, crees que cambiaría?

P- Sí, yo creo que sí, ya podría ayudar,

I- ¿Algún otro beneficio que encuentres?

P- En los tiempos actuales es lo más importante y bueno la rentabilidad ayudar a mejorar la rentabilidad de la farmacia.

I- ¿Crees que te ayudaría en la gestión del inventario?

P- Lo que yo te decía por ahí, nosotros hacemos todo muy manual. Vendemos algo y bueno, estamos que lo tenemos que pedir y por ahí estás atendiendo, estás haciendo mil cosas o estás atendiendo a alguien en la otra persona te pide, Ay, no me alcanzaste el coso, se la das y no lo notas y después cuando viene otra persona y te lo pide y no lo tenés, o sea, sería una forma de que el stock siempre, siempre permanezca en la misma manera.

I- Y respecto a los vencimientos?

P- Bueno los vencimientos también lo hacemos de manera manual. Digamos, vamos anotando y los vencimientos y cuando llega el mes, vamos sacando todo lo que corresponde eso también estaría bueno.

I- ¿En qué otra área de la farmacia crees que podría ser útil?

P- Puede ser también, nosotros tomamos temperatura de la heladera donde conservamos todo lo que es la medicación con cadena de frío y bueno, eso también todos los días dos veces por dos veces al día a la mañana de la tarde. Tenemos un termómetro en la heladera y la temperatura para ver todo se mantenga de forma manual también. Eso se podría hacer también de manera más electrónica.

I- Y qué beneficios obtendrías de eso?

P- No, en realidad es agilizar el tiempo que no tenés que estar pendiente de eso. Creo que hay aplicaciones que te van tirando directamente la temperatura dos o tres veces al día depende de lo que vos lo programe y en caso de que haya un corte de luz o algo te avisa también para que puedan ponerlo en otros lugares

I- ¿Crees que te ayudaría en caso de aplicarlo en la toma de decisiones?

P- Sí, en compras, en mantenimiento de stock, en vencimientos también es una buena herramienta que se podría usar. Sí, más que nada de esas áreas.

I- En caso de implementarla, ¿qué ventajas competitivas tendrías?

P- En realidad no sé si con respecto a la otra forma a otra farmacia en realidad con respecto a uno mismo en lo que es organización en lo que es, yo creo que lo más importante es la atención al público y bueno, eso es irremplazable, pero sí, en una mejora administración integral de la farmacia.

I- ¿Crees que podría haber un mejor control?

P- Sí, totalmente, en todos los procesos de lo que es la entrega de medicamentos y reposición. No dar faltas.

I- ¿Crees que esa ventaja la tendrían tal vez en hacer una personalizada?

P- Sí, porque al tener más tiempo digamos podés atender mejor a la gente, no tener que dejar de atender a la gente para ir a hacer el pedido a un montón de cosas más.

I- En caso de aplicarlo, la empresa se encuentra capacitada para el uso?

P- Depende. depende de las exigencias que tenga el sistema. Depende si hay que cargar los datos de forma manual o de qué manera se haría si fuera algo medio automático, sí se podría poner en funcionamiento perfecto.

I- ¿Crees que tendrías que realizar alguna capacitación o algo así?

P- Sí, seguramente

I- ¿Cómo la aplicarías?

P- Mis colaboradores y yo todos tendríamos que hacer algún tipo de capacitación y bueno, después sobre la base de esos datos tratar de ver cuáles son las mejores decisiones para tomar que influyan que influyen en la farmacia y después controlar si realmente esas decisiones que se toman realmente dan un resultado positivo

I- ¿Crees que tendrías que realizar modificaciones tecnológicas en estructuras de las computadoras que se utilizan?

P- Por ahí, compra de computadoras o lo que se necesite para recolectar esos datos.

I- ¿Crees que en un futuro el uso de la *Big Data* y la Inteligencia Artificial será mayor? ¿Por qué?

P- Sí, y porque me parece que es una herramienta muy útil, si bien nos cuesta un poco adaptarnos, me parece que se pueden obtener buenos resultados, o sea, y eso va a hacer que poco a poco todos nos vayamos inclinando, digamos a llevar a recolectar todos esos datos que nos pueden servir.

I- ¿Cómo crees que se va a ir dando y en que nos va a beneficiar?

P- Se va a ir, se va a ir dando inevitablemente.

I- ¿Crees que es algo que nosotros tenemos que dar el paso a incorporarlo o solo?

P- Yo creo que va a ir solo, como han pasado con otras cosas, por ejemplo, hace tres cuatro años nunca jamás, pensamos que íbamos a cobrar con algo como billetera virtual o lo que fuese y todo eso fue es como que el sistema mismo te va llevando porque si no te quedas afuera, digamos entonces yo creo que sí, porque poco a poco vamos a ir entrando en eso.

I- ¿Y beneficios?

P- Sí, bueno, ya todos los que más o menos hablamos la sociedad también por ahí, nosotros acá somos el trabajo, que está en la farmacia. Está en un barrio y hay mucha gente grande que por ahí le cuesta todo lo que es la tecnología pero o sea, va a haber dos generaciones una que lo va a explotar al máximo y bueno y otros que van a seguir con y o sea, se van adaptando también porque la gente grande también nos paga con billeteras, pero, pero bueno, les va a costar un poco más.

I- Crees que en un futuro esa generación ya se van a estar adaptando?

P- Sí, totalmente.

Empresa 3

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Mi nombre es Julieta soledad, Lalicata y bueno. Es una empresa farmacéutica que se dedica, nos dedicamos a entregarle al paciente lo que necesita y brindar el asesoramiento indicado reforzando lo que le dice al médico.

I- ¿Cómo podrías definir a la empresa?

P- Esta empresa en sí es como si fuera una empresa familiar, si bien no trabaja gente de la familia con Juan trabajamos desde el 2003 juntos, éramos los dos empleados y bueno, después cuando surgió el préstamo para comprar la farmacia, nos vinimos los dos para

acá, que bueno, eso tiene la ventaja de que cuando fuiste empleado, sabes lo que o podéis entender más lo que le está pasando en los zapatos, cómo hacer para que también se sienta mejor más cómodo y yo digo que también es una familia porque vos tenés que preguntarle cómo está, qué le pasa si por ejemplo. Santi que es músico cómo va con esto con la música, Flor que tiene las mellis enferma o que con el año también tratamos de que se sientan cómodos porque tienen que estar muchas horas en este lugar.

I- ¿Qué es lo que conoces sobre la *Big Data* o la Inteligencia Artificial?

P- La verdad es que como farmacéutico, conocemos muy poco a nosotros lo que nos llega, los paper nos siguen llegando en inglés. Utilizamos la Inteligencia Artificial por ahí para traducir como algo que no entendemos, pero generalmente por ahí lo que más se usa el chat GPT pero por ahí hay cosas como son muy específicas lo que sea farmacia, tenemos que consultarlo al Colegio o ANMAT, pero no hay una respuesta rápida, por eso no hay una asociación entre lo que sea la Inteligencia Artificial con lo que sea el ANMAT o el colegio central todavía.

I- Crees que es una herramienta necesaria para para el mundo empresarial se puede aplicar a las empresas?

P- Sí, sí, yo creo que sí sí, porque te permite por ahí en menos tiempo. O no es algo tan tedioso que tenés que leer tan todas las cosas está más reducido, hay resúmenes como por lo menos para sacarte la duda rápida, después obviamente seguir investigando, pero bueno, nos ayuda un montón sobre todo para cosas que todavía no tenemos toda la información adecuada o nos llevaría más tiempo leer todo, por ejemplo ahora, la vacuna del herpes zoster es una vacuna que nosotros nos ha llegado información, pero por ejemplo, si lo ponemos en nuestra GPT eso ya te dice mira es conveniente colocarla ahora y a los dos meses se coloca en el paciente tal y tal todo mucho más específico y

resumido que esa información se la podés dar al paciente para que después consulte con su médico, si es necesario, es mucho más rápido que leer todo el paper.

I- ¿Conoces alguna empresa que lo use?

P- Sí, trabajamos con algunas droguerías que utilizan robots entonces por ahí. Yo necesito una familia de cinco que quieran los cepillos GAM del mismo color. Entonces el robot dice, no distingo color o por ahí querés un chupete de la marca vent que son específicos que son caros, entonces si no sabes si es nena o nene, porque no distingue. Eso es lo que me ha pasado de lo malo.

I- ¿Crees que hacen uso de Inteligencia Artificial o de *Big Data* dentro de tu farmacia?

P- Sí, Nosotros usamos es interfaz ahí registran todas las ventas que tenemos en más los laboratorios pueden saber nosotros, qué cantidad de ventas tenemos si la aumentamos y las disminuimos eso sí, el sistema sabe todo, pero como también hay cosas que por ahí se factura a un precio distinto porque tienen IVA que le pones ahí el precio que vos depende la compra que vos tengas entonces de esa información no la tienen, pero la información más importante de las cosas más caras porque acá es, vos compras a la droguería de la droguería, lo cargas lo que compras y bueno, después lo vendes entonces de eso sí sabes qué se vendió, que no y también obviamente se presenta una obra social que también las obras sociales saben sobre todo, no sé vos querés saber ahora, por ejemplo estábamos vacunando chicos y me estaban diciendo yo no sé, me faltó esta vacuna. Entonces yo entré por el número de afiliados en esa base de datos y ahí me explicó que le faltaba la vacuna de la varicela y eso lo mostrará cuando vos quieras, la puedes colocar. Solamente sacamos los datos de una base de datos.

I- ¿Crees que es una herramienta necesaria para las empresas?

P- Sí, como un complemento

I- ¿Y el uso de datos que te permita recopilar muchos. Los sistemas que permiten ver qué cantidad de productos está vendiendo, si sería importante su aplicación?

P- Sí, pero también no sé si habrá una aplicación para sacar lo que vos comprás más, porque generalmente vos aprovechas una oferta o conoces el producto, por ejemplo, se usa para personas que son hipertensas, que son diabéticas, son cinco días. Funciona re bien, me entendés, o sea y a eso lo voy a vender, lo voy a ofrecer por más que tenga transfer de otras cosas de más cantidad me hayan ofrecido. Yo sé que eso le va a solucionar que también por eso también eligen venir acá, porque ellos quieren que les solucione porque la receta de esta farmacia quizás a lo mejor las grandes farmacias no le interesan en Pergamino todavía está eso que viene y te preguntan y saben que si vos lo resolviste la gente vuelve.

I- ¿Conocés algo más sobre la Inteligencia Artificial?

P- Todo lo que conozco es porque lo he visto en la tele o veo. Con él ahora lo que vi que me llama la atención, Pedro está estudiando economía empresarial mi hijo y resume con la Inteligencia Artificial y a mí me daban ganas de estudiar, con colores y todo, después me dijo imprimirlo y que además te dan ganas de estudiar lo que está el color se entiende.

I- Bien, vamos a centrarnos, por ejemplo, en aquellas empresas que usan la *Big Data* para su gestión de inventario más o menos como te explicaba que pueden llevar un control de cuánta mercadería tengo, cuánto tengo un stock para saber si tengo de reponer cosas así ¿Conoces empresas que lo usen?

P- No, pero eso la verdad que estaría, pero también me gustaría más que hubiera una persona que me haga eso, me entendés que me lo vaya explicando. Una persona que se encargue de que te haga eso, te acompañe sobre todo también para quizás porque nosotros recién empezamos. Estamos pagando crédito pero todavía no, o sea yo no veo

como que en la farmacia no me voy a hacer rica pero estaría bueno saber decir bueno esta plata la pongo a invertir esta plaga la pongo en mi medicamentos para no pagar tanto jugar un poco con eso.

I- Y de otro rubro ¿Conocés alguna empresa que use Inteligencia Artificial?

P- No, no

I- ¿Considerarías la opción de adoptar el uso de la *Big Data* para la empresa, en qué crees que lo podrías aplicar?

P- Sí, porque podríamos usarlas a esa persona también tendría que tener un poco de conocimiento de lo que sea farmacia, porque podrías abarcar a lugares, que por ejemplo yo lo que sea en las redes sociales, no manejo nada de todo eso porque me parece que es algo muy específico. No sea te mandan una foto de una crema y yo prefiero que venga la persona que me muestre la cara, que a ver qué le dio pero yo sé que vamos a tener que subirnos o algo, por ejemplo no se mira, necesito esta medicación entonces vos por ahí no la tenés la tenés que pedir en droguería entonces si ya te pasan las fotos de la receta por Instagram, ahí necesitamos una persona que sea un ayudante de farmacia o farmacéutico. Y además que tenga el conocimiento de decir, bueno, mira usamos esta crema porque tenemos el descuento, o sea, nosotros acá trabajamos con una línea que son cepas y bueno, tenemos un descuento entonces por ahí saber bueno, de esta crema tengo más descuentos que se encarga de eso, porque ya nosotros otra cosa más, no sé cómo se podría combinar lo que quiero desconozco el sistema.

I- ¿Podrías identificar alguna barrera que impida el uso de la *Big Data* en la empresa?

P- No, sería un desafío, serías capaz de proponerlo, lo único lo consigo la barrera por ahí el desconocimiento que tenemos, pero eso es aprender.

I- ¿Cómo lo aplicarías acá? ¿ Para qué lo usarías?

P- Por ahí para yo estar más tiempo con el paciente charlando y que me resuelva la parte de decir bueno me repone el remedio, no sé, me baja la receta como esas cosas me controlen el stock o sea lo que te resolvería para que vos puedas estar más tiempo el mostrador con el paciente y no no viendo que comprar, que no cuando viene un visitador o que vendiste más.

I- Serías capaz de cambiar el sistema, la forma de manejarse y eso en con tal de incluir la Inteligencia Artificial, por ejemplo si hay que hacer modificaciones. ¿Cómo se toman decisiones o la forma de administrarse?

P- No, sería un desafío. Incluiría un sistema nuevo. Poder resolver las preguntas.

I- ¿Qué beneficios te traería implementar la *Big Data* además del trato con el paciente?

P- Por ahí más tiempo libre y a lo mejor financieramente también y todavía ellos no, no lo estoy viendo, pero bueno, porque tenemos obviamente, te decía yo tengo otra visión porque vengo de ser empleada y estoy pagando la farmacia, pero bueno, está en algún momento vos querés decir. Bueno no sé querés hacer algún viaje que eres no sé el terreno yo calculo sí

I- ¿Y financieramente cómo crees que que podría mejorar qué cambio tendría que hacer acá para para mejorar financieramente?

P- Yo creo que se podrían aumentar las ventas, si ellos, o sea, como sería más, se puede implementar aumentar las ventas porque lo que por ahí uno es tedioso y atendiendo mejor, aumentaremos las ventas.

I- ¿Y a qué área en específico implementaría este sistema de la *Big Data* tanto un robot que atienda a la persona o un sistema que te maneje el stock o en qué área lo aplicarías?

P- Que me ordenen, saquen las cosas vencidas o los que están por vencer para que se vendan antes o poner en promoción esas cosas y bueno también eso, para sacar más

cosas de las que tengo más para vender, que me pueda asesorar también a vos en este sentido de que tal vez no es la respuesta que nos darían

I- Respecto a esto de la gestión de inventario ¿Qué beneficios obtendrían aplicando la *Big Data*?

P- La ventaja es algo que te digo que por ahí no sé si sacar troqueles, hay personas que se llevan en un día 20 remedios porque toma él, la mujer y otros entonces podría hablar y asesorar. Pensar que por ahí como le tienen tanto miedo al médicos, se anulan se bloquean entonces al principio te preguntan cosas que a lo mejor no se animaron o no escucharon lo que el médico le dice porque lo tienen en otra categoría, uno lo tienen más a la par. Sí, no podría tenerlo para atender personas, no, no es más. Yo eso lo busco, me fijo un montón en eso porque por ejemplo, yo acá tengo empleados varones, para mí los varones son muy prácticos, muy concretos. Entonces, pero por eso sería difícil poner un robot porque a más de una familia la idea siempre es así, que se sientan bien.

I- ¿En qué crees que te podría ayudar en la *Big Data* para la toma de decisiones?

P- Y ahí me podría ayudar por decir bueno para algunos objetivos. Entonces, cuánto tiempo voy a poder terminar para el crédito, si puedo llegar a comprar en algún momento el terreno, si puedo llegar a cambiar las estanterías todo para mejorar o bueno algo también de disfrute y también por ahí, o sea me podría decir. mira esta plata invertirla, esta plata guardala, eso me serviría.

I- ¿Y crees que con los datos que te brinda el sistema que ya tenés no puedes sacar vos tus propias conclusiones?

P- Sí puedo. puedo, pero no es mucho tiempo. Necesitas otra persona que se dedique a eso dentro del mismo equipo.

I- ¿Sentís que no viene de forma ordenada?

P- No sé cómo explicarlo porque el sistema funciona hasta que un día no se puede validar hoy, por ejemplo también no poder cobrar a la persona esa, porque todavía no sabes qué es cuando le hacen la receta y bueno, se está demorando todo, pero quizá porque todavía se usa casi la cuenta corriente el papelito, o sea, la cuenta corriente, no están ingresada en el sistema en esta farmacia. No estamos con el sistema, muchas farmacias ya cargan a la gente las recetas en todo por el sistema, pero esta farmacia no, porque ya a lo mejor más adelante sí, nosotros sí, pero ahora la gente que tenemos es así.

I- ¿Crees que te que te ayudaría con el uso de las recetas y eso?

P- Sí, en la rapidez, hay veces que tengo que venir los domingos, o llevarme a casa. Otra cosa que me ayudaría es con la temperatura de la heladera, que la tengo que tomar a mano.

Por ejemplo, recién quise escanear y no me lo tomaba. Entonces tenés que cargar todo el código de barra.

I- ¿Qué ventajas podrías encontrar competitivamente una empresa implementando *Big Data*?

P- Que la gente venga más y atraer a más personas y bueno más consultas también no solo que lleguen acá sino que por otros medios. Que pregunten, aprendan, por ejemplo, hay remedios que tienen una cobertura que es plateada, eso no se puede guardar en el pastillero, vos sabías? Tienen que estar en la cobertura plateada, no se puede abrir entonces por la persona está tomando. Dice la medicación o se desplaza en análisis, pero todos porque abrió y guardó lo podríamos ayudar a poner esto de los bots viste que que mandas y te responden en el teléfono.

I- ¿La empresa se encuentra capacitada para la implementación de la *Big Data*?

P- No, pero por falta de conocimiento.

I- ¿Cómo aplicarías una capacitación?

P- La capacitación como todos juntos tendría que ser para ver qué parte va a ser cada uno perfecto que todo igual conozcan todo eso también todos tengamos un conocimiento de todos, pero bueno como si fuera algo más como estamos acá, o sea todos sabemos todo, pero bueno, yo me encargo de tal cosa, Flor de coso

I- ¿Qué modificaciones tendrías que hacer tanto en el sistema, en las herramientas que usan, como en los recursos humanos?

P- En caso de que implementarían algunos algo de lo que sea de estantería algún cambio, también las computadoras, eso también lo tuve que ir cambiando porque no tenían tanta capacidad.

I- Por último, ¿Consideras que en un futuro el uso de la *Big Data* e Inteligencia Artificial será mayor?

P- Sí, yo creo que viene otra generación, los chicos crecen con eso están muchos de la generación de que no teníamos nada y de golpe, empezamos a tener internet en nuestra vida cotidiana

I- ¿Cómo crees que se irá implementando?

P- Y yo creo que, yo tengo 45 años, te asusta un poco, te da miedo porque puede llegar a ser cosa podría decir puedo hacer otra Julieta la pueden lograr, vas a estar siempre, vale? Que está lo humano, que está en la esencia, sí, pero como asusta tanto por ahí ese es nuestra generación el desconocimiento, el miedo porque no, porque sabemos que va a superar obviamente está hecha por un hombre. Yo siempre digo que no va a superar el hombre, pero si se puede asemejar en todo, o sea, tengo, podrían hacer una Juliera deportistas.

I- ¿Algún beneficio que puedas encontrar?

P- Por lo menos en la parte de salud va a haber un montón de mejoras. Eso sí, eso me da mucha alegría que ya se está empezando a notar eso y más en la parte que la gente por ahí va a vivir más tiempo, pero mejor calidad de vida. En la parte empresarial. También le veo como mejora porque va a sumar a la parte del equipo siempre de paso mal conocimiento va a sumar a que resuelva trabajo tedioso sobre todo lo que sea que tenés que hacer siempre automático que no no te gusta, por ejemplo, nosotros llevamos el registro de todos los medicamentos de los antibióticos, los psicotrópicos que me dejó la receta todo eso lo llevamos en un libro. Las cosas para vender más o fijarme en otras cosas ver la gente que me debe que receta o ver esas cosas o adelantar cosas o descansar.

Empresa 4

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Mi nombre es Carolina y la empresa se dedica a la venta y distribución de medicamentos, descartables y todos los insumos referidos a salud

I- ¿Cómo podrías definir a la empresa?

P- Es una droguería de comercialización al por mayor a las Instituciones de salud y farmacias. Tanto públicas o privadas.

I- ¿Qué conoces de *Big Data* o Inteligencia Artificial?

P- No mucho, datos grandes, muchos datos que sirven para mejorar las finanzas o gestión de la empresa.

I- ¿Y sobre Inteligencia Artificial?

P- No sé definirla, pero algo que está bueno para muchos aspectos de la vida porque ayuda a mejorar todo. Pero no sé definirla.

I- ¿Crees que es una herramienta necesaria para las empresas?

P- Si se sabe usar, sí.

I- ¿Por qué?

P- Si yo la usaría, sería para poder lograr una mejor gestión.

I- ¿Haces uso de *Big Data* o Inteligencia Artificial en la empresa?

P- No

I- ¿Por qué?

P- Porque es muy nuevo y nos tendríamos que capacitar todo para poder usarla

I- ¿Conoces empresas que hagan uso?

P- No

I- ¿Fuera de la industria?

P- Tampoco

I- ¿Qué ventajas crees que podrían llegar a tener si la usan?

P- Depende del sector para el cual la van a utilizar, siempre será para mejor. Puede ser productividad, finanzas, stock.

I- ¿Un ejemplo que me puedas dar?

P- Yo la usaría para el stock, la trazabilidad de los medicamentos, buscaría la manera de que encaje. También en la parte de finanzas.

I- ¿De qué manera podría ayudar?

P- No lo sé, porque no sé muy bien cómo tratarla. Debería estudiar más. Tal vez lo que pienso no es tan así.

I- ¿Por qué consideras la opción de adoptarla?

P- Porque es lo nuevo y una empresa debe amoldarse a la actualidad y no quedarse con cosas viejas

I- ¿Qué otras barreras encontras en la empresa que no te permiten hacer uso de la *Big Data*?

P- Primero la capacitación y ahí vería de qué manera se puede llegar a usar y qué barreras me encontraría. Tal vez lo financiero podría llegar a frenar. Pero si es para algo productivo se vería.

I- ¿Serías capaz de cambiar el sistema organizacional con el fin de implementarlo. ¿De qué forma?

P- Sí, cambiaría de cero, tendría que ver las formas. Todo.

I- ¿Qué cambiarías respecto a la organización, planificación?

P- Respecto a la organización no mucho, por las habilitaciones, que te exigen trabajar de esta manera, pero después vería dentro de ese orden ajustar.

I- ¿Crees que obtendrías beneficios?

P- Sí, tal vez se podría ampliar la cartera de clientes, las ventas, logística, stock.

I- ¿De qué manera?

P- No sabría, en qué consiste para poder aplicarlo. Le preguntaría a la Inteligencia Artificial y que me asesore o los sistemas informáticos, con una página. Debe haber algo más nuevo.

I- ¿Qué datos del medio crees que te serían relevantes para recolectar?

P- Yo haría estadísticas de medicamentos, cuáles son los que más salen, cuánto salen, qué cantidad salen mensualmente, o cada seis meses.

I- ¿En qué te ayudaría eso?

P- En contar con el stock en el momento de que lo soliciten, que no haya faltantes. Que haya ventas y poder competir.

I- ¿En qué áreas crees que sería útil el uso de la *Big Data*?

P- En la parte administrativa seguro, debe haber una forma linda que no conozco. Insisto en la parte de trazabilidad, los vales, psicotrópicos. En la parte de inventario.

I- ¿Con los vencimientos habría alguna ayuda?

P- Manejando eso los vencimientos los tendríamos en cuenta más rapido.

I- ¿Crees que te ayudaría en la forma de tomar decisiones?

P- Sí, tal vez me podría dar métricas o ampliar el panorama de algo que uno no lo ve y de ahí surge todo.

I- ¿Crees que te ayudaría a estar mejor financieramente?

P- Sí, aplicaría también en la parte de cobranzas.

I- ¿Qué ventajas competitivas podrías reconocer en caso de aplicarla?

P- En los precios y el stock. Porque al tener el stock bien y el depósito controlado, uno puede comprar en cantidad, e ir viendo y poder competir. Podes pelear al comprar y vender a precios especiales y aprovechar los precios.

I- ¿Crees que habría una ventaja?

P- Estaría todo más organizado y se trabajaría mejor. Mejor hechas las entregas y las cotizaciones.

I- Respecto al control?

P- Sí, me ayudaría y ese sería el objetivo.

I- ¿Cómo aplicarías la capacitación en la empresa?

P- Tendría que verlo yo primero, no lo tengo muy en mente como para responderlo.

I- Estarías dispuesta a realizar modificaciones en las herramientas o recursos humanos?

P- No sé como funciona, pero supongo que más computadoras, o programas que debe haber. Respecto al depósito hay proyectos para hacer que tienen que ver con esto, pero habría que comprar o cambiar ciertas cosas.

I- ¿Consideras que en un futuro el uso de la *Big Data* e Inteligencia Artificial será mayor?

P- Sí, es todo muy nuevo, y pienso que va a haber más lugares para capacitarse.

I- ¿Cómo crees que se va a ir dando?

P- Cómo se fue implementando la computadora, desde la máquina de escribir, primero se tiene que saber cómo se usa para ir adaptándolo bien. Los humanos se van a ir adaptando las generaciones y nosotros como empresas también

I- En qué nos va a beneficiar?

P- Y a nuevos avances, medicinales, yo voy para ese lado, laboratorio, salud, enfermedades. Todo eso. Supongo que está bueno

I- ¿Crees que pueda ser una herramienta que recolecte estos datos?

P- Sí, eso también, hacer un estudio en ese aspecto, qué es lo que se usa o por temporadas, donde las temporadas de invierno las enfermedades son respiratorias, entonces saber qué antibióticos debemos tener, qué cantidad, cuales no se usan pero no debe faltar.

I- ¿Cuál es el área donde más te ayudaría?

P- Yo creo que en todas.

Empresa 5

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Bueno, mi nombre es Adriana Ruiz yo soy la farmacéutica y la dueña de la droguería y bueno, mi rubro es todo lo que es insumos médicos de medicación descartables, todo lo que es para asistencia a los hospitales clínicas sobre todo venta institucional

I- ¿Cómo la podrías definir a la empresa?

P- Y bueno, a mi empresa en particular y bueno, mi empresa es una empresa familiar es una empresa pequeña, fundamos esta empresa en realidad hace más de 14 años como un complemento a otra función o a otro trabajo que yo tengo debido a mi profesión porque también ejerzo de farmacéutica en otro lado, así que bueno, es una empresa que ha crecido de a poco, ya te digo al ser una empresa familiar va costando, pero bueno,

siempre se va trabajando, se va tratando de progresar y sobre todo. Mi empresa más que nada se basa en lo que es la atención personalizada al cliente. Permanente o sea, para cubrir las urgencias y bueno, si yo te la tendría que definir en este momento es personalizada, o sea, el trabajo es personalizado con el cliente perfecto.

I- ¿Conoces algo sobre el uso de la *Big Data* o la Inteligencia Artificial?

P- Tengo un conocimiento muy vago, no trabajamos con el tema de la Inteligencia Artificial, por el momento no nos ha servido como herramienta, pero bueno, nosotros también nos estamos reorganizando ahora en este momento y bueno, llegado el caso vamos a ver si podemos recurrir. Sé que tiene muy buena salida, o sea, te sirve, tiene herramientas que te sirven pero bueno por el momento todo tradicional con un sistema informático y bueno, así nos manejamos.

I- ¿Qué tipo de herramientas decís que podrían llegar a ser?

P- Y no sé por ejemplo, puede ser que haya, no sé para lo que necesite, por ejemplo, si necesito averiguar o cambiar algún proceso en el cual estoy realizando a ver si hay ideas nuevas, a ver qué es lo que te pueda, o sea, mejorar en los procesos que siempre los cambios tienen que ser continuos porque cambia continuamente todo, entonces bueno, a mí me serviría por ahí tener datos, el tema de los productos nuevos o a lo mejor te puede ayudar a impulsar tu negocio de alguna manera que uno no lo está viendo, esas cosas. Creo que me sería útil.

I- ¿Esa gran cantidad de datos, crees que la recibirías de una forma más ordenada, que te permita tomar mejores decisiones?

P- Yo creo que sí, creo que sí, ya te digo que nunca lo he probado, pero bueno, a grandes rasgos que he leído y he visto y bueno, supongo que sí.

I- ¿Conoces alguna empresa que sí lo haga?

P- No, pero supongo que las grandes, los laboratorios directamente yo creo que lo deben estar utilizando. Supongo que les habrá servido para evolucionar algunas cosas o dejar de, a lo mejor, darle una tarea determinada a algún empleado para pasar a sistematizar de otra forma o mismo capacitar al personal para que trabaje mejor y más fluido y rinda en tiempo y calidad de trabajo.

I- ¿Qué datos crees que podrían recopilar las herramientas de Inteligencia Artificial dentro de la droguería?

P- Por ejemplo, el tema de los precios podría ser. No sé lo que sale ya te digo los productos que salen al mercado por ahí poder evaluarlos de una forma más rápida sirve o no? A qué clientes podrían ir dirigidos y toda esta cuestión después, al no tener experiencia de cómo usarlo no sé, pero yo supongo que puede ser apuntado a eso.

I- ¿Qué ventajas crees que tienen las empresas que lo utilizan?

P- Y lo que te dije recién más que nada puede ser, ya te digo, puede ser que trabajan con otro tipo de calidad puede ser que a lo mejor necesitan menos empleados, menos gente o que esté sistematizado de otra manera

I- ¿Encontras alguna razón por la cual no la apliques o alguna barrera que te impida aplicarla?

P- Y a mí puntualmente es que no pude incursionar en capacitarme en esa herramienta. No puedo, porque en este momento no tengo el tiempo para hacerlo, pero bueno, sé que en algún momento lo voy a necesitar y lo voy a hacer o cuando apenas pueda lo voy a hacer a ver qué es lo que puedo sacar de todo esto.

I- ¿Y serías capaz de cambiar todo el sistema organizacional para adaptar la Inteligencia Artificial o la *Big Data*?

P- Ya te digo si al capacitarme veo que que es necesario sí lo haría totalmente, claro, es que no sé o sea, ya te digo a mí me serviría mucho a lo mejor para eso para tener otro

tipo de información para ver el mercado para ver el tema de los precios para ver el cliente, analizar a los clientes a lo mejor poder ofrecerle una herramienta al cliente también como para que le sea más fácil interactuar con la droguería. Yo creo que para eso.

I- ¿Y las personas de trabajo con vos crees que se encuentran capacitados o podrían capacitarse?

P- Si, totalmente

I- ¿De qué modo podrías ofrecer esa capacitación?

P- Primero tendríamos que encontrar el lugar y capacitador adecuado para poder ofrecerle esa capacitación, tendríamos que incursionar por ahí en ver quién está capacitando como y que esté orientado al rubro mío.

I- ¿En qué área en particular te gustaría poder recolectar datos o implementar estas herramientas?

P- Y en lo que te mencionaba más que nada ya te digo, hay muchas cosas dentro de la droguería porque también vos al ir viendo al ir conociendo el sistema como se como vos lo podés aplicar ahí podés ir viendo cómo vas a ir utilizándolo, pero bueno, varias cosas como te decía todo lo que es el tema de los clientes todo lo que es bueno todo en la comercialización en la parte contable en todo lo que te pueda servir.

I- ¿Crees que el sistema que utilizan ahora no les brinda toda esa información necesaria?

P- Mi droguería es un poco particular si no tengo un sistema que en realidad no me da toda la información que yo necesito, estoy trabajando muchas veces en forma manual de algunas cosas porque no tengo nada, no tengo un sistema informático que me da toda la información, de hecho estoy en proceso de cambiarlo.

I- ¿Y puntualmente qué información le sería útil?

P- Así por ejemplo para el tema de las cotizaciones que es fundamental el tema de carga de todo lo que es los precios y todo esa cuestión como para que te haga un comparativo. Yo eso no lo tengo, lo estoy haciendo todo yo manual, sea manual con planillas como comparativas con esto, pero bueno, perfecto es un trabajo muy largo, así que creo que sería bueno, sería bueno.

I- ¿Qué beneficios obtendrías de eso?

P- Tener menos margen de error, seguro tener la rentabilidad, funciona un sistema que viene con colores donde vos ya al tener los datos cargados de los medicamentos tenés el costo, entonces vas poniendo los precios a los porcentajes de vos querés y te va pintando de color, o sea, para saber tu rentabilidad cuando llega negro como que no vas a tener rentabilidad en ese, por ejemplo, entonces bueno, eso te ayudaría. Voy a ver al cargar una cotización para poder cargar los comparativos.

I- ¿Encontrás algún beneficio también en lo que es la velocidad de tener todos estos datos?

P- Por lo menos yo trabajo así cuando tengo que averiguar precios o lo que sea me pongo en campaña a todos los proveedores que tengo bueno mejorar los precios ver los precios pelear los precios, entonces vos ya al tener toda la información ahí compras directamente ya vas al punto y no que tenés que estar evaluando viendo uno a otro todas esas cosas. Yo creo que te sacarían un montón de tiempo.

I- ¿Crees que harías cambios en la planificación y organización?

P- Sí, cuando tenés organización es fundamental. Yo creo que me acortaría el tiempo un montón, ya te digo si responde a esas herramientas que yo te estoy diciendo...

I- ¿Respecto a la gestión de inventario?

P- Y la cuestión del inventario. Bueno, ya te digo como yo justo estoy en este cambio con el sistema porque ahora cuento, o sea, lo hacemos en forma manual. Lo vamos

llevando, viste para un control, pero sí o sea manual o haces una planilla, diferente si lo tenés en un sistema con las compras y ventas a hacerlo en forma manual como lo hacemos nosotros.

I- ¿En que te beneficiaría tener un sistema?

P- A tener mejor control, sabes que mercadería con qué mercadería contás, el tema de vencimiento también es muy importante porque lo tenés registrado y la mercadería que vas rotando un montón de cosas perfecto,

I- ¿Crees que mejoraría la forma de tomar decisiones para la empresa?

P- Yo creo que sí, por ejemplo, te llevo a otra parte, la parte de la cobranza, la parte de los pagos todas esas cuestiones también sería muy importante tener bien todo sistematizado, con alertas, con un montón de cosas que yo creo que eso que no daría yo no lo tengo alerta para ver si se atrasó una facturación se atrasó en cobro o cómo vos llevás el tema de las órdenes de compra en eso creo que sería útil también.

I- Y dentro del área financiera ¿te podría ayudar en algo?

P- Y es lo mismo más o menos. A veces como este rubro, cambia tanto a veces te conviene y a veces no te conviene tener esto. Bueno, hay oportunidades en las que conviene tener el stock. Entonces bueno de esa forma financieramente también lo puedes evaluar. Te ayuda a planificar exactamente.

I- ¿Qué ventajas competitivas podrías reconocer entre aquellas empresas que tienen la Inteligencia Artificial o la *Big Data*?

P- Y lo que pasa que al ser mi empresa tan chica, yo no podría compararme con una empresa muy grande competitivamente. No sé, yo creo que ya te digo como mi empresa es más que nada personalizada es el cliente que es lo que por ahí hoy a mí me lleva a tener la llegada al cliente, no sé, no sé, pero bueno, no me puedo comparar con las empresas grandes en realidad.

I- ¿Y si tuvieras la posibilidad?

P- Sí puede ser, puede ser más adelante. Ahora no puedo.

I- ¿Cómo podrías implementar el uso de la *Big Data* para esta atención personalizada a los clientes?

P- Y no en realidad la podría utilizar para todo lo que te dije anteriormente en el caso de bueno tener más controlada el tema de las cuentas más que controlar el tema de los pagos a los clientes en realidad sí, lo que les voy debiendo de mercadería. Si les debo algo, si no les debo si les cumplí en tiempo y forma, o sea, en esa cuestión la podría utilizar como para mejorarlo, por ejemplo, no sé que no se vaya a pasar de que no le envíe un pedido a alguien, que lo necesitaba en urgente a ver tener un sistema que me diga bueno permanentemente verlo. Bueno, la persona que usa esas herramientas sepa de qué sí o sí, o tienen que salir de estos pedidos porque urgente porque es esto porque en eso yo creo que sería bueno.

I- ¿Qué modificaciones crees que tendrás que hacer en recurso humano para que se puedan capacitarse, para que puedan incluir estos sistemas?

P- No hay problema por eso el tema es que ya te digo es chiquita y es una droguería familiar las personas. Si encontramos la persona adecuada para que nos pueda capacitar para el rubro que nosotros necesitamos no habría problema, podrían ir.

I- ¿Crees que el ser una pequeña empresa es una barrera para incluir inteligencia?

P- No creo. Al contrario a lo mejor me acortaría un montón de tiempo en algunas cosas,

I- ¿Crees que sería una ventaja o un crecimiento?

P- Sí, totalmente

I- ¿Consideras que en un futuro el uso de la *Big Data* e Inteligencia Artificial será mayor?

P- Es necesario y porque todo lo que sea por lo menos lo que yo pienso en todo lo que uno pueda tener ya la información que te ayude, vos a poder utilizarla a lo mejor por supuesto que tienes que tener sistema tenés que tener computadoras. Se dará de a poco, porque se necesitan las herramientas, la capacitación. Por supuesto necesitas sistemas, computadoras, creo.

I- ¿En qué nos beneficiaría?

P- En tener información más precisa, más sistematizada y no manual.

Empresa 6

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Mi nombre es David y Cachi, farmacia. Es un comercio que brinda servicios a la población. Atendemos obras sociales, pero en realidad el medicamento es un bien social, por lo tanto nos abocamos a eso.

I- ¿Conoces algo sobre el uso de la *Big Data* o la Inteligencia Artificial?

P- Poco y nada

I- ¿Crees que es una herramienta necesaria para el ámbito empresarial?

P- En realidad sí, conozco de farmacias, lo que pasa que son farmacias grandes y están muy abocadas a la Inteligencia Artificial para brindarle mejor servicio a la gente nada más.

I- ¿Qué herramientas usan o cómo la aplican?

P- No, son una aplicación que trata de cómo su uso en los bancos para mejorar la capacidad de atención con el tiempo resumen de tiempos en la atención.

I- ¿Notas alguna otra ventaja en esas empresas?

P- No

I- ¿Y qué opinas de estas empresas que si la usan?

P- Es algo nuevo, no tengo ni opinión positiva ni negativa, la verdad. Bueno, tengo no, no tengo, me parece, me parece que se pierde se va a perder el objetivo que es lo más importante la salud de la población, por lo menos la forma para para las empresas como ellos no, no sé si una contra. es una herramienta que bien usada puede andar bien, pero mal usada se va a distorsionar el objetivo.

I- ¿Y de qué forma podría ser bien usada?

P- Ya te digo si vos lo quieres usar para bajar los tiempos de atención, mejorar la información hacia la gente eso daría bien ahora si vos lo usas para Vender más creo que no es donde, se pierde el objetivo y creo que se está logrando de parte de los laboratorios están buscando que muchos medicamentos pasen a ser de venta libre y dando información errónea y se hace que la gente consuma más y se pierde el objetivo de lo que es el medicamento.

I- ¿Considerarías la posibilidad de aplicarlo en tu farmacia en caso de que sea posible?

P- No, es una farmacia de barrio, por lo menos para mí no es una farmacia grande y se va a aplicar si se puede llegar a aplicar con algo específico, pero no lo creo, no?

I- ¿Y si en un futuro todas las farmacias lo aplican, vos lo harías?

P- Ya se aplica el tema es que nosotros dependemos de los laboratorios en una farmacia muy difícil, lo que lo están aplicando las grandes corporaciones donde se venden mas productos, mas medicamentos, entonces toda la información la meten en un teléfono y automáticamente te mandan toda la información. En la farmacia el objetivo es otra cosa, el paciente, el farmacéutico y la receta. No podemos abocarnos a eso. Está bien que la Inteligencia Artificial en algún momento se utiliza en la parte medicinas en operación, si van a usar para bien está bueno, ahora si lo haces para para evitar de que el médico sea la mano de obra, vamos a estar en un problema.

I- ¿En caso de que algún laboratorio te ofrezca un sistema que permita reducir el tiempo o una mejor planificación, mejor organización?

P- no, no los laboratorio no lo ofrecen, si te gusta, te metes, pero simplemente en el tema de atención, paciente y mostrador. Va a llegar, pero simplemente para reducir costos en el tiempo.

I- ¿Encontrarías alguna otra ventaja?

P- No, lo que pasa es que somos como un almacén de barrio. Capaz alguien grande de Buenos Aires puede implementar porque ven como signo de peso mientras esté el objetivo claro no va a funcionar.

I- ¿Crees que podría beneficiarte en algo si lo aplicas?

P- No, y porque no. No le veo beneficios en nada. Los adelantos tecnológicos sí, la ia y la *Big Data* no, es engañosa. No me interesa.

I- Respecto a poder tener alguna mejora en la toma de decisiones?

P- Me resulta un poquito más trabajo, pero la manejo. Ya te digo yo es como si fuese una farmacia de barrio. Acá la toma de decisiones son diarias, qué me puedo beneficiar.

I- ¿Cómo crees que te resultaría si otra farmacia lo aplica?

P- No, no veo beneficios ni para otras farmacias.

I- Y para las compras?

P- No le veo. Es todo casero.

I- ¿Crees que se encuentran capacitados?

P- No, lo desconozco. No puedo opinar.

I- ¿Crees que hay falta de información

P- Sí, totalmente, al menos para las farmacias.

I- ¿Serías capaz de cambiar el sistema organizacional?

P- Y se harán, las he hecho, pero hoy no las veo necesario. Si me decis, estoy en contra. Estoy en contra de que los barrenderos lo hagan una máquina. Es complicado lo que se viene. Mientras tanto para beneficio personal lo voy a rechazar.

I- ¿Serías capaz de adaptarte? ¿En caso de no adaptarse qué crees que podría suceder?

P- No sabría. Nada, qué va a suceder.

I- ¿Considerás que en un futuro el uso de la *Big Data* y la Inteligencia Artificial será mayor?

P- Por lo que se ve, sí.

I- ¿Obtendremos un beneficio de eso?

P- La gente no, solo las grandes corporaciones. En mayor concentración.

Empresa 7

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Mi nombre es Juan Manuel Fernández y tengo una distribuidora de medicamentos en el rubro de lo que se llama, tengo una droguería de servicio que significa de servicio, significa que atendemos exclusivamente a la farmacia y le vendemos lo que vende las farmacias de la a a la z.

I- ¿Cómo podrías definir a la empresa?

P- Bueno, como te dije es una distribuidora de medicamentos que se llama droguería porque es el nombre que se le asigna pero verdaderamente distribuimos medicamentos a nivel mayorista haciendo trabajo en la ciudad de Pergamino, Rojas. principalmente haciendo servicio, significa que como mínimo le llegamos al punto de venta dos veces por día y después tengo en las zonas farmacias sueltas con otro régimen de trabajo.

I- ¿Conocés sobre el uso de la *Big Data* o la Inteligencia Artificial?

P- Conozco los nombres algo muy informado pero no todavía, no trabajo sobre ese sistema, no uso nada en nada para lo que es mi actividad todavía.

I- ¿Crees que es una herramienta necesaria para las empresas?

P- No sé en este momento para la mía, pero me imagino que sí, eh? Facilitar va a facilitar trabajo, proceso, mecanismos. Yo creo que sí vamos, vamos hacia eso.

I- ¿Qué es lo que facilitaría?

P- Principalmente me imagino, a ver no conozco mucho. Vuelvo a decir que me imagino que aceleraría procesos, se acelerarían respuestas de donde uno puede analizar y ver tendencias, compras de los clientes y ventas de los proveedores. Hacer todos los procesos más fáciles y más efectivos.

I- ¿Qué datos crees que podrías recolectar del mercado, de la industria y para que te serviría?

P- Y para la forma de trabajar, aceleraría procesos, uno cometería menos errores en el sentido de stock de compra, anticiparía ventas, compras, yo creo que por ese lado principalmente de procesos, de ordenarse para pagos, para varias cosas porque es que esos procesos anticipan lo que uno en sí tendría que hacer.

I- ¿Conoces alguna empresa que haga uso de *Big Data* o Inteligencia Artificial?

P- Te soy sincero no, no, mi rubro donde yo estoy es muy específico casi no hay competidores, son muy pocos, son muy grandes, tampoco tengo mucho acceso a ellos. Bueno, esto es un tema, pasa lo mismo como para que tengas una idea en tres mayoristas, tres distribuidores hacen el 70% del negocio y a nivel nacional no somos más de 14 o 15.

I- ¿Crees que el uso de la *Big Data* y la Inteligencia Artificial podría ayudar a estas empresas?

P- Imagino que sí y me imagino principalmente por eso que te dije antes, por anticipar procesos, anticipar compras, manejar mejor la parte financiera hay muchas cosas que seguramente con Inteligencia Artificial se pueden mejorar, lógico y es más barato, a lo mejor no tanto para una pyme como soy yo, que soy un granito de arena en el mercado, pero sí, para estas droguerías, estas distribuidoras mayoristas que son enormes, seguramente le serviría para optimizar costos, para optimizar todos los procesos. Yo creo que ellos les servirían mucho.

I- ¿Encontrás alguna barrera que te impida el uso de la *Big Data*?

P- No estoy muy familiarizado, entonces no sé si como no tengo contacto con eso, no sé si hay barreras o no hay barreras de que soy sincero, no estoy familiarizado todavía con eso.

I- ¿Crees que la falta de información o de capacitaciones es como una barrera?

P- Sí, yo para muchas cosas estoy bastante informado, pero sobre este tema te soy sincero, no, a lo mejor porque no me ha llegado la información que necesito y eso es una barrera.

I- Sabiendo de los beneficios que podríamos obtener, ¿serías capaz de aplicarlo?

P- Si me acomodo con el tema, si lo entro a analizar y veo que verdaderamente es una herramienta que me puede ser inútil. Sí, por supuesto.

I- ¿Qué beneficios crees que podrías obtener?

P- Vuelvo a decirte no estoy muy familiarizado, entonces no sé tanto yo por mi tengo una idea y que me facilitaría procesos, me faltaría manejo de stock, adelantamiento de estadísticas de compra de mis clientes, lo único que vendría por ahí, pero seguramente el día que empecé que esté un poquito más metido en el tema me va a abrir más el panorama.

I- ¿Crees que se podría mejorar en la forma financiera o en la forma de administrarse?

P- Me imagino que sí, pero te vuelvo a decir me falta información.

I- En caso de aplicarlo, ¿sería capaz de cambiar el sistema organizacional?

P- Sisi, si me devuelve una mejor forma de trabajar. Me baja costos y sí, sí, no tendría ningún problema en adaptarlo.

I- ¿Qué cambios crees que tendrías que hacer?

P- Es que no lo sé porque no soy familiarizado, pero lo bueno sería que la Inteligencia Artificial y el *Big Data* me dijera que es lo que tengo que hacer.

I- ¿En qué áreas crees que podrías explicarlas?

P- Esto es un negocio muy chico. Sí, donde se maneja con poca gente donde la estructura piramidal es muy chata, significa que no tengo puestos medios, primero, por un tema de cómo funciona el negocio y cómo es el negocio, es un negocio de baja rentabilidad y mucho movimiento, pero seguramente en la parte administrativa, seguramente en procesos de impositivos, en toma de decisiones financieras, yo creo que sobre eso ayudaría, pero como te dije antes no estoy en contacto con eso, así que no sé verdaderamente la lógica o por lo menos yo lo entiendo de esa manera sería que la *Big Data* y la artificial me devuelvan la información diciéndome, orientándose qué tengo que hacer o cómo me va a beneficiar.

I- ¿Crees que mejoraría la forma de tomar decisiones? ¿En qué sentido?

P- Estoy seguro. Me daría me daría muchas más herramientas como para tomar la decisión es como para prever cosas, como para anticiparme, como para proyectar.

I- Respecto a la gestión de inventario, ¿crees que te podría ayudar en algo?

P- Sí, por supuesto, sí, por supuesto porque me mejoraría la forma de ver mis inventarios más precisos en la compra de determinadas cosas, seguro. Yo creo que principalmente todo eso va a mejorar. Eso va a mejorar. Esto va a mejorar para hacerlo

más eficiente y hoy por hoy es muy importante eso, porque ahí es donde se gana y se pierde dinero.

I- ¿Crees que uno de los beneficios sería poder tener una mayor rentabilidad, no?

P- Al tener el stock más eficiente seguramente se mejorarían la rentabilidad.

I- ¿Y respecto a los vencimientos?

P- Tal cual todo, todo sobre lo mismo me mejoraría al saber manejar mejor los stocks, uno tendría menos problemas con los vencimientos de los medicamentos sería más eficiente y eso lógicamente redonda todo en el mejor margen y el mayor utilidad.

I- En relación a la implementación ¿crees que obtendrías ventajas competitivas respecto a las otras droguerías?

P- Te soy sincero, no lo sé, no sé lo que están haciendo las otras droguerías como dije son las que compiten conmigo, son droguerías muy grandes, no sé hoy cómo lo están o cómo lo están manejando Igual. Yo creo que sí que tendría ventajas. Yo la ventaja más importante que tengo con respecto a estos elefantes es que para moverse son lentas y yo al ser mucho más chico y resolviendo todas las cosas, están sobre mis manos, resuelvo más rápido y me manejo más rápido es como tratando de la distancia desde un ratoncito corriendo debajo de las patas de un elefante, uno es mucho más rápido y es más más rápido para adaptarse y para este tipo de cosas y ahí donde está mi ventaja comparativa.

I- ¿Tu empresa se encuentra capacitada en el uso de la *Big Data*?

P- No todavía. Bien, porque no he tenido, no he recibido ni he tenido la información necesaria como para saber verdaderamente aplicarla y cuáles son los resultados que nos puede llegar, lo que tengo es un pantallazo general y no específico.

I- ¿Cómo crees que podrías aplicar una capacitación?

P- No tendría que primero verlo yo. Exactamente de cómo es el tema y después de decir que esa gente que trabaja conmigo necesita capacitarse, lo haría sin ningún problema.

I- ¿Serías capaz de realizar modificaciones tanto en recursos humanos o herramientas tecnológicas para adoptar el uso de *Big Data*?

P- Si veo que eso me trae beneficios, no tendría ningún problema.

I- ¿Qué modificaciones crees que tendrías que hacer?

P- Te soy sincero nunca me puse analizarlos, cuáles son los materiales la idea voy a volcarme y apoyarme en este tipo de herramientas. Espero que la herramienta me devuelva esa información de lo que tengo que hacer.

I- ¿Crees que te ayudaría en la forma de planificar de organizar la droguería?

P- Vuelvo a decirte a grandes rasgos, me imagino que sí, al volcarme y apoyarme en esa herramienta la herramienta que tiene que devolver la información necesaria para que a mí me sirva para no para reestructurar, no sé si la palabra reestructurar, pero sí, para cambiar métodos, para cambiar formas, para cambiar procesos que así que lo harían esto mucho más rentable. Y principalmente que lo que más me interesa más rentable.

I- ¿Consideras que el uso de la *Big Data* y de la Inteligencia Artificial será mayor en un futuro?

P- Sí, por supuesto porque cada vez más y depende el rubro, hay rubros que a lo mejor no va a tener una gran influencia porque no hay mucho para variar, pero en una empresa mediana grande con procesos importantes, con forma de trabajar importante, con de manejos de todo para que no se produzcan quiebres, con manejo para que no estar sobre stock, bueno en un montón de cosas más eficientes los procesos, desarrollarlo, mejorar competitividad. Bueno va a ayudar en mucho va a ayudar mucho porque uno va a tener una determinada información. Hay cosas que se van a resolver mucho más rápido.

I- ¿Y cómo crees que se va a ir dando este cambio?

P- Yo creo que se va a dar y rápido, pero voy de nuevo, todo depende para qué actividad, una cosa chicas donde de la mano de obra intensiva no le veo, no le veo

mucho el uso donde para mí es empresa medianas grandes con procesos grandes, con procesos de producción, con toma de decisiones en todo, con toma de decisiones financieras, donde verdaderamente tengan bastante movimiento. Eso va a ser lógicamente el análisis a través de la Inteligencia Artificial de *Big Data* va a ser mucho más importante a ver, no lo veo en una estación de servicio, no lo veo en cosas chicas, donde tenga mi caso con 10 empleados seguramente voy a tener un beneficio, pero el beneficio va a ser mucho más grande para los grandes y para la toma de decisiones importantes, en cosas chicas va a ayudar, por supuesto como todo, pero no va a ser tan redundante en el negocio, creo, porque no lo sé, en mi impresión sí.

I- ¿En qué crees que va a beneficiar tanto a las empresas como a la sociedad?

P- Ya está cambiando, va a cambiar. Van a dejar de existir un montón de trabajos, que ya existían un montón de trabajos, que ya tienen fecha de defunción lógico, pero eso no implica que no va a haber nuevos trabajos y todos los días te van a crear nuevos trabajos y la Inteligencia Artificial va a traer nuevos trabajos. El problema va a estar en la gente en que se sepa adaptar a la nueva forma de vida, la diferencia con perdón, eh? A lo bruto con la primera Revolución Industrial con la segunda esto es lo mismo la diferencia, que se tardó 100 años en cambiar de una cosa a la otra, acá se van a tardar un par de años, en un par de años va a haber un montón de cambios. Esto tiene que ver con Inteligencia Artificial, pero tiene que ver con la nueva forma que está el mundo, lo estamos discutiendo, no sé un peaje tener a alguien que te levante una barrera, no existe más. Lo mismo, lo mismo. A ver, estamos discutiendo eso y el que no entiende, por qué no discutimos el mail, entonces tumbamos el correo. Hay cosas que se van solas, se tienen que caer y se van a caer, están cayendo algunas, no sé por qué le están estirando tanto la vida, pero se están cayendo solas por una cuestión, físicamente de tecnología y la Inteligencia Artificial va a generar más todavía. Eso no significa que se terminen los

trabajos, los trabajos van a cambiar, van a cambiar, el problema, es el tema, es que nosotros nos adaptemos a esos nuevos trabajos rápido y el que no se adapte y como todo va a quedar afuera.

Empresa 8

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Mi nombre es Omar Lopéz, y la empresa es una farmacia unipersonal, que va a pasar a ser una sociedad comandita simple con mis hijas titulares.

I- ¿Tenés conocimientos sobre la *Big Data* o la Inteligencia Artificial? ¿Crees que es una herramienta importante para las empresas?

P- Del uso de *Big Data* no tengo idea, y la Inteligencia Artificial, yo creo que sí, puede ser importante, no creo para la ciudad de Pergamino. Tal vez en un futuro. Yo soy una persona bastante grande, por ahí los jóvenes sí. Si se refiere al internet, por supuesto estoy usando, si no desapareces del sistema.

I- ¿La farmacia usa algún tipo de sistema?

P Sí, se usa uno propio de farmacia, que te da pautas de obras sociales, cambios de precios de laboratorios, no tiene ninguna ciencia. Ahora, si eso es Inteligencia Artificial, hace 40 años la uso. Obviamente se ha ido modificando y bueno, el sistema está actualizado.

I- ¿Serías capaz de cambiar el sistema organizativo?

P- La verdad que no sé, en el sistema que tenemos, tenemos la cantidad de medicamentos que hay, cómo comprar, se hace más a ojo y por conocimiento personal que por Inteligencia Artificial. A veces influyen ciertas cosas, pero tenemos los datos de eso. Por viejo, pero la verdad es que es interesante. Yo no cambiaría a esta altura, que lo cambien otros.

I- ¿Crees que las nuevas generaciones la irán adoptando?

P- Sí, claro que sí.

I- ¿En qué áreas aplicamos su uso?

P- Y en el área administrativas, las ventajas que tomas es que haces un buen círculo de cosas para que no se te escape nada. Está bueno.

I- Dentro de la gestión de inventario. ¿Crees que ayudaría a organizarte?

P- Tenemos el inventario de la totalidad de la farmacia, pero va modificando todos los días, es muy dinámico. Uno tiene más en la cabeza, está bien, la computadora lo tiene, pero yo lo tengo en la cabeza.

I- ¿Crees que puede haber una herramienta que te ayude con eso?

P- No, yo hago otra cosa, pero es cierto, es lo que se viene. Pero yo ya estoy fuera del sistema.

I- ¿Han ejecutado cambios organizacionales en el sistemas organizacional?

P- Sí, he hecho cambios en el tiempo.

I- ¿Serías capaz de tomar la decisión de implementar la *Big Data* y la Inteligencia Artificial?

P- Sí, yo creo que sí.

I- ¿Y qué ventajas competitivas podrías reconocer?

P- Y ventajas sí, vos ajustas según la necesidad específica de lo que el sistema te permite hacer, y eso redundando en un buen beneficio económico, en no dispersar cosas.

I- ¿Crees que ayudaría en la aceleración de tiempos?

P- Se hace todo por internet y veloz.

I- ¿Alguna otra ventaja competitiva?

P- En la farmacia no hay competencia, la competencia está en el profesional y sus conocimientos, a diferencia de una carnicería, o un comercio. Es otra cosa, es la

confianza que le tenés a tu farmacéutico. El precio en todos lados es igual, con eso no hay competencia.

I- ¿Y crees que podría ayudar, por ejemplo, en el asesoramiento?

P- Tenemos el conocimiento y el sistema te permite actualizarte y ver qué cosas hay nuevas y qué resultados dan.

I- ¿Y ese sistema te permite tomar decisiones?

P- Por supuesto, qué recomendar. No sé si es lo mismo con otros insumos y otros proveedores, pero acá es todo igual, acá no se compite.

I- ¿Crees que la farmacia se encuentra capacitada para la instalación de *Big Data* o Inteligencia Artificial?

P- Yo tengo a mi hija que es una luz con la computadora. Yo creo que sí

I- ¿Crees que en un futuro se implementará en la farmacia?

P- Sí, seguro, no lo sé si se implementará pero no estoy seguro. Es lo que se viene.

I- ¿Crees que deberían hacer algunos cambios?

P- Siempre hay que hacer cambios. Nada es estático, todo tiene movimiento. En 40 y pico de años he visto muchísimos cambios, con los gobiernos, pero uno se la ha rebuscado para seguir sobreviviendo, pero cambios seguros. Nos adaptaríamos.

I- ¿Consideras que en un futuro se hará más uso de la *Big Data* y la Inteligencia Artificial?

P- Sí, seguramente.

I- ¿Cómo crees que se dará este cambio?

P- A veces es espontáneo y a veces no, no te puedo decir, a veces es paulatino y otras veces de un día para el otro. Depende de las políticas, los sistemas, puede ser un torbellino y pasarnos por encima. Tenés que afrontarlo y cambiar, siempre es así. Cada vez viene más rápido. Es como un animal, si no te adaptas te comen.

I- ¿Si hoy en día te ofrecen un nuevo sistema que te permite una mejora, serías capaz de adaptarte?

P- Yo ya estoy fuera, los chicos seguramente podrán en su momento definirlo. Si mejora la situación y trae beneficios, seguro se van a adaptar.

I- ¿Y qué beneficios crees que dará?

P- Separando lo profesional, es netamente económico y preservar lo que se compra y vende.

I- En los vencimientos, ¿ayudaría?

P- Sí, es un karma para la farmacia, ayudaría. Seguramente ayudaría, ya de por sí, los sistemas que hay te ayudan.

I- Respecto a las empresas que lo implementan, ¿Crees que tienen una ventaja?

P- Sí, son empresas muy grandes y creo que han disminuido los costos y aumentado los beneficios. Mejorado en la entrega de medicamentos, los vencimientos y organizativo.

I- ¿Crees que ayuda a tomar decisiones?

P- Si, porque en base a esos datos tomas la decisión, sino tenés que hacerlo con intuición y a veces no te responde respecto a los datos reales.

I- ¿Podrías dar un ejemplo?

P- Un robot que te entrega medicamentos y te saca la falta y vencimientos. Se implementó en Colón y trajo muchos beneficios, un mayor flujo de gente. Acá en Pergamino todos atendemos igual entonces la gente se dispersa en todas las farmacias que hay.

I- ¿Cómo podría afectar si una farmacia de Pergamino lo implementa?

P- No, no, en Pergamino no, porque hay muchos barrios. No afectaría para nada. Sino las farmacias grandes de acá ya la hubieran puesto. Tenemos una dispersión de pacientes que recurren a las farmacias de barrio.

Empresa 9

I- ¿Cómo es tu nombre y a que se dedica la empresa?

P- Bien. Bueno, mi nombre es Guido Ranieri, es una farmacia y perfumería y bueno, nos dedicamos a la venta de insumos farmacéuticos, todo remedios varios y lo que tiene que ver con otras unidades, si se quiere decir, dentro de la categoría del perfumería dermocosmética.

I- ¿Cómo podrías definirla?

P- Tiene una mirada muy a ver el 80% mayoritario tiene que ver con lo que es farmacia, entonces obviamente hay una cuestión, si se quiere asistencial por más que sea un comercio obviamente vivimos todo esto la idea obviamente siempre es de expansión internamente. Seguir creciendo que los pacientes que vienen sigan fidelizando cuando nosotros comenzamos como todo comercio, hay gente que dejó de venir que venía antes, gente nueva que empezó a venir y gente que continuó viniendo eso pasa en todos los rubros. Yo creo que es particularmente en farmacia por ahí es o sea, está más regulado por un lado y más ordenado por el otro debido a lo de la ley de farmacia de provincia, entonces eso hace que de alguna manera, son las farmacias que están entonces se distribuye de alguna manera a ver diferente por ir a otros comercios que por internet funciona así el mercado, hace que de alguna manera todas trabajan bien. Gracias a Dios, pero bueno volviendo un poco a la pregunta, es esa. Sí, continuar expandiendo lo que más se puede expandir en realidad son los otros rubros más de perfumería que hemos sumado mucho en la parte cosmética que hemos sumado mucho, después lo de remedio siempre intentamos que esté el stock por ahí corriente de la gente que viene por esto mismo nada más y nada menos por la salud de la gente, entonces está bueno que vengan y que esté.

I- ¿Qué es lo que conoce sobre la *Big Data* e Inteligencia Artificial?

P- Somos una generación bisagra lo que puedo, yo hice humildemente un curso de Data Analytics que obviamente, eh? Me ayudaron mucho mis compañeros, era el abuelito del equipo, pero bueno conozco digamos algunos sistemas pero más del entorno de los que he trabajado que es gente alrededor mío por ahí sí lo usaba me había preguntado de datos y de qué más y de la inteligencia y la Inteligencia Artificial lo que me ha tocado de cerca y en su momento por ejemplo trabajaba con la parte comunicación de una empresa entonces bueno, por darte un ejemplo rápido, cuando empezaron a surgir todas las cuestiones más popular que la *Chat Gpt* que enseguida nos apoyamos en vez de cómo tener que redactar algo para comunicar y demás y vamos ahí Canva cuando todos decían que iba a desaparecer enseguida se reinventó incluso ahora vi que el otro día volvieron a lanzar y demás, entonces bueno, por ejemplo, nosotros editamos mucho hacíamos muchas cosas de Canva. Con un portal que también se asoció entonces vos podías crear la vacante directamente redactando. Eso por ahí desde otro rubro, pero lo que estoy conociendo, es lo que me llegaba acá. Lo único que te puedo decir que asociamos fue usar Canva para redes y tenemos el canva Pro y bueno un familiar nuestro que nos ayuda con toda la parte de redes y lo usas y bueno desde ahí para unirte con el rubro.

I- ¿Crees que es una herramienta necesaria?

P- Sí, sin duda sin duda, eh? A ver, es una herramienta que está ahí que va a seguir creciendo. Entonces desde el solo hecho de que es una herramienta de mandar y cada vez está más presente desde algo cotidiano hasta las cuestiones de automatizaciones en cualquier rubro, cualquier empresa sin duda que sí de hecho. Son de esas cosas que antes iban pasando cada 10 años o cada tantas generaciones y ahora bueno, no quedabas

tan fuera del sistema. Hoy siento que esto es mucho más rápido y si no te subís a eso en este ejemplo que yo te daba nosotros intentamos de alguna manera poder ir aggiornando el negocio, porque muchas cuestiones digamos como hoy lo hacemos, es seguro que van a desaparecer.

I- ¿Hacen uso en el comercio?

P- Bueno, en realidad no de una manera tan automatizada como te digo o no desde el relevamiento, o sea, no como una actividad cotidiana un relevamiento de datos, de métrica o usar alguna Inteligencia Artificial en específico lo que sí hacemos es tenemos todo lo que se puede centralizar en un sistema, entonces todo el movimiento diario de lo que te imagines, desde que llega el producto a la farmacia, los cargamos. Eso hacemos un control de Stock tenemos un inventario, tenemos un registro de vencimiento de esos remedios, entonces nosotros cargamos el producto entonces automáticamente el sistema con el código de barras te trae ese producto, digamos la marca laboratorio se trae toda esa información y le cargamos la fecha de vencimiento, entonces eso nos permite también después de ir tirando reportes, obviamente eso sí como muchos comercios a medida que facturamos el sistema obviamente lo resta y después bueno todo lo que entra o sale está registrado ahí. Me quedan nueve y bueno, no salimos mucho más de eso acá la diferencia es que este gran porcentaje de movimiento tiene la farmacia que es remedios la mayoría están intermedian también las obras sociales, entonces una tiene que validar las recetas, entonces el sistema y hace digamos el que esté automatiza de esa manera obviamente ayudó un montón, porque vos por un lado al facturarle obviamente lo restas de lo que sería el stock, pero por el otro lado lo que es el sistema, si lo quieres ir, por, en lo económico, lo financiero, una parte de esa receta que está validando. Después te lo Va a pagar la obra social, otra parte la diferencia la paga en el momento

entonces nosotros tenemos que validar el remedio y después obviamente gente que sale todo desglosado, cuánto le cubre la obra social y demás cuando el valor del producto que eso también es un sistema de validación nacional, entonces el precio es el mismo en cualquier farmacia, lo que es remedio por ahí. Bueno me fui un poco, pero lo usamos de esa manera, tenemos todos centralizado en un sistema y por fuera eso como te digo la única herramienta lo más cercano es el Canva.

I- ¿Crees que hay datos dando vueltas y en el mercado, en la industria que te podrían servir para recolectar?

P- Bueno, sí, sí, por ahí, a ver que en lo que es la parte de farmacia y remedio te diría que por ahí cada farmacia tiene, no se tiene, un ejemplo, si vos trabajás con tu población activa de pacientes, está dentro de un rango etario, vos sabes más o menos qué remedio consumen entonces esa sería la estadística con la que nos guiamos o ahora todas las farmacias, llega a la época de la vacunación de vacuna antigripales entonces bueno de alguna manera está esa colaboración también por el motivo es un rubro por ahí, no sé, no es como decir. Bueno, tengo el ejemplo un una casa de disfraces y llega a febrero y ya los carnavales y bueno, tengo que estar a tope porque es muy fuerte o tengo un buen, saben que hay época del año determinada fiesta. Bueno, que tenés que ahora hace poquito, la Pascua está lleno de chocolate. Llevándolo al lado de la perfumería, sí he consultado más a la Inteligencia Artificial, por ahí cuál era el producto que más salía según la fragancia, pero era un poco más para jugar.

I- ¿Cuándo comenzaste a incluirla y qué cambios has hecho?

P- No, porque la mayoría de las cosas están en el sistema y es al contrario. Cuando hay un cambio son ellos los que nos modifican el sistema.

I- ¿Conocés qué cambios han hecho?

P- Y por ejemplo, lo que es la parte de validación y eso a veces va cambiando mucho todo bueno, ahora de alguna manera está un poco estaba más estable si se quiere yendo al punto de la inflación, pero tiempo atrás que eran un lío los precios o cambiaban los porcentajes de cobertura ahora lo de PAMI en diciembre que cambiaron coberturas de muchos remedios, entonces bueno, todavía son implementaciones que primero se pone a nivel nacional o provincial igual habríamos estado dos días con obviamente, pero era un lío social.

I- ¿Cómo crees que está siendo el proceso de adaptación de la *Big Data* o la Inteligencia Artificial en el comercio?

P- En nuestro caso, por ahí al no implementarlo tanto, no se van viendo muchos cambios, pero a nivel global, Acá incluso en Argentina pero en otras localidades si he visto marcas que tienen varias unidades de negocios o varias sucursales obviamente tienen un sistema recontra mil automatizado y sin ir más lejos en Entre Ríos o en Mendoza los provincias incluso han recurrido automatizaciones también no solo del software y demás pero bueno, estamos hablando de cadenas grandes gigantes. El volumen de venta que manejan por ahí se lo amerita.

I- ¿Cómo ha sido el proceso en ese caso?

P- Yo creo que bueno lo han visto mucho más de cerca incluso internamente en nuestro caso por ir más local como digo no, no todavía tanto desde ese impacto también. Yo creo que es una cuestión zonal siempre Pergamino está en una burbuja ya sea por el campo, por la industria y todo el pueblo que tiene bueno como todo todavía estamos

alejados de algunas cuestiones que por ahí haces 200 kilómetros y está incorporado tanto sí va a ser inminente

I- ¿Encontrás encontramos barreras en esto de su implementación?

P- Sí pero, como por ahí son las dos cosas hoy siento que todavía no, no amerita tanto, porque el rubro se sigue manejando así y por el otro lado, obviamente te hablo de nuestro rubro específicamente también es una población, digamos la población de la zona, le decimos obviamente paciente, pero hay gente que viene a comprar, también es gente que incluso nosotros tenemos que ayudar o a entrar a la aplicación de IOMA, entonces por eso siento que todavía no choca tanto con este mundo por esto mismo porque también el público que demanda este rubro, al contrario lo tenemos nosotros que ayudar y que no queden fuera del sistema. Prioritario que su salud, entonces insisto desde ese lado todavía. Bueno por ahí no, no ha chocado tanto, pero tampoco se ha incorporado tanto.

I- ¿Cómo crees que desde tu negocio podrías ayudar a eso?

P- Yo creo que desde el negocio, al menos en nuestro caso, porque hay otras personas y ahí sii en Pergamino mismo que por ahí tienen más automatización de los datos, porque se los demanda la farmacia y su día a día, que no es lo mismo uno que administrar comercios a la vez. Es como se presenta según la demanda, con nuestro sistema llegamos a cubrirla. Hoy en día tenemos una planilla, con las ventas, tiramos reportes, entonces por un lado, la parte financiera e impositiva está cubierta y nos ayuda bastante. Hoy no se nos presenta la necesidad o dificultad, pero bueno, cuando se presente también ocurre mucho como te digo nosotros somos la generación bisagra donde van, intentamos no quedar por fuera, pero bueno, cuando llegue el momento de alguna manera intentamos ir allanando el camino y viendo un ejemplo, con esto que te decía un

rubro que estemos tan acostumbrados a tener la cuestión del *e-commerce*, la gente está cerca, la gente quiere acercarse verlo y demás, pero por ahí la misma droguería ofrece una plataforma *e-commerce* y hoy sí hay una generación que dice a la inversa, en vez de moverme y me voy lo compre y solo le voy a retirar al punto este, entonces desde ese lado te obliga de alguna vez estar inmerso. Lo hacemos desde una compra en Super o comprar unas zapatillas afuera y demás entonces de ese lado siento que en algún momento insisto, va a ser inminente por ahí hoy esta de una manera más por ahí de autodidacta o no, pero bueno, te diría que por ir el único lugar que se está explotando por el lado del diseño donde hemos encontrado una gran diferencia. Por ahí donde más viene impactando, pues todo el otro como toda la parte métrica y datos, el sistema lo viene resolviendo.

I- ¿Qué beneficios tenés de aplicarlo?

P- Y el tiempo, rapidez, claridad, los datos, los números no solo para saber las épocas, cuál es el tiempo, cuando digamos como poder tener todo eso en claro, tanto para administrarte como para comprar insisto. Esto tiene un subrubro en la parte de remedio. Está todo más regulado. Entonces ahí no, no aplica tanto esto y a la otra parte y bueno, ahí sí, es que eso lo mismo que nosotros lo tiene el súper de la esquina en lo que es perfumería.

I- ¿Qué datos recolecta el sistema que a vos te permite una mejor gestión?

P- Bueno vencimiento para nosotros es clave porque obviamente rubro salud para detectarlos, o sea, de acá a seis meses ya si detectamos que tenemos los separamos, esto es según el remedio también hay remedio que vos, sabes que un blister de 10 yo la trato de tomar siete días. Bueno, obviamente lo termino. Ahora no es algo. Bueno, reportes de ventas. Entonces, evaluamos por ahí, por ejemplo, ahora hicimos una compra grande

pensando en esta época del año y la hemos comparado con el año pasado entonces a ver si crecimos, si no crecimos, si se han sumado, por ejemplo, en la campaña de vacunación, bueno, efectivamente algunos personas que el año pasado.

I- ¿Y qué beneficios han encontrado en esto?

P- Insisto, rapidez, claridad y ayuda en la gestión.

I- ¿Han tenido que hacer ciertas modificaciones en la forma de organizarse y planificarse?

P- Sin dudas, en este ejemplo de lo que fue la campaña se miró toda la lista del año pasado, se contactó de toda esa gente para ver si este año se querían, digamos vacunar entonces pudimos responder rápido, a tiempo fue súper efectivo digamos todo el proceso de gestión y bueno, por darte el ejemplo de algo cercano la campaña de vacunación antigripal. En otros casos, algo más superficial, traemos una cantidad de perfume de determinadas marcas, bueno, hemos traído una barata, una mediana, una cara. Bueno, vemos que van saliendo las medianas, entonces van a la próxima compra viendo y ya llevamos como también conocer al público que viene.

I- ¿Tenés un beneficio financiero en eso?

P- Lo que se ahorra en gestión y tiempo, sin duda repercute.

I- ¿Cómo crees que te ayuda en la gestión del inventario?

P- No, un montón, un montón, porque como te digo en su momento nosotros el control de stock y lo hacíamos físico, entonces voy y vamos mirando y teníamos una planilla a tenerlo digamos en el sistema, es ver cuáles dicen uno, dos o tres entonces mucho más rápido en reponer, hacer reportes y la gestión del pedido.

I- ¿Y respecto a la toma de decisiones cómo te ayuda?

P- Y te diría que lo que más le damos por ahí bola es para la gestión de la compra que ahí donde podía estar la clave, por decirlo así, saber comprar entonces desde ese lado, es como el factor el más determinante en la toma de decisiones, después es más conjunto y colaborativo. Lo que es métrica ayudaría más que nada la gestión bueno, obviamente compra, la venta y demás digo como el inicio, pero sí, ayuda sin duda, estaba intentando pensar algún ejemplo de decir que bueno por ahí volviendo incluso a los remedios a veces hay en laboratorios que estás en determinada promoción por cantidad y lo vas viendo.

I- ¿Haciendo de cuenta de que en un futuro se aplican mucho más, en qué crees que te podrías ayudar?

P- Bueno, yo creo que en todo lo que corporativamente le llamamos back office que trasladado este rubro sería el mostrador donde estamos ahora todo lo que está acá. Yo creo que faltaría mucho, la gestión y la administración, creo que ahí ayudaría mucho, después obviamente lo que es la atención y además está la calidad humana y va a seguir estando y me parece clave. No vendemos una pelota que a la gente la quiera comprar contentos, viene gente con enfermedades patológicas graves o no, cuestiones crónicas que toman todos los meses, pero bueno, digo, la calidad humana no se negocia.

I- ¿Crees hacer cambios administrativos o de sistemas?

P- A ver todo avanza, sin entrar en un terreno político va cambiando todo, pero siento que el mundo está cambiando a pasos, se van a impactar en todos los rubros. Bueno, un ejemplo, hace años atrás, se hablaba que en 10 años existirían el 10% de las profesiones que nosotros conocimos y yo lo veo hoy, tengo bastante más años y digo, y hemos visto

carreras que se han iniciado y hoy ya han desaparecido entonces creo que es lo vertiginosos, pero si lo vamos a tener que aplicar no hay duda sobre todo en el corto plazo.

I- ¿Crees que se logra una mayor competitividad o ventajas competitivas?

P- Mientras exista y alguna manera esa ley hay una cierta fraternidad si se quiere porque es por esto mismo que te digo no es una competencia de jungla como en otros rubros que por ahí vamos a cuestiones de Pergamino antes había 2 dietéticas hoy hay una en cada esquina, nadie entonces a eso voy hay rubros, que eso es obviamente si las respuestas del lugar y obviamente el que más allá que mejor no es que todo eso acaba de depender mucho de mientras se mantenga esa homeostasis, lo legal, eso se mantendría.

I- ¿Qué ventajas obtienes en el uso de la Inteligencia Artificial o *Big Data* que aplicas?

P- En sí, todas se manejan similares, todas usan un sistema también una opción generacional muchas han incorporado redes y otras no u otras hasta ahí, pero por esto mismo que te digo. Bueno, hoy desde esa ventaja competitiva diría que no, porque lo de redes sí, por ahí obviamente no te voy a negar han venido gente y mucha diciendo lo vi en una story si pongo ese ejemplo sí, nos ha pasado gente que pone no compra acá y que por ahí pasaron y llevaron.

I- ¿Crees que la empresa está capacitada para una mayor inserción de la *Big Data*?

P- Sí, sí, sí, sí, sin duda. Creo que influye el ser un equipo joven. Sí, sí, creo que sí.

I- ¿Cómo crees que se fue dando y que te fue ayudando tus estudios en *Big Data*?

P- Bueno a mí particularmente porque lo hice bueno ya sí, pero para poder desarrollarte, también soy psicólogo. Lo desarrollé y lo quise hacer sobre todo de la parte de organizacional corporativa y en donde uno se puede explayar en esas profesiones dentro de un departamento de capital humano, recursos humanos, gestión de personas según la zona del país, y entonces particularmente a mí siempre me gustó más un rol que se puede conocer el rubro como generalista, entonces hacer tantas cuestiones que iban teniendo que alimentar. Algo más *hard* que para mí estaba viniendo y yendo de lleno esto en la automatización, lo decía y lo sigo sosteniendo casualmente en todas las áreas donde yo me desarrollaba que en gestión de talento, contratación de personas, comunicación para mí en año, eso lo va a absorber una Inteligencia Artificial y ya lo están haciendo entonces era una manera también decir que me gusta y va por ahí.

I- ¿Crees que pudiste implementar algo de lo aprendido en Big Data en la farmacia?

P- Sin dudas, y es la idea, tal vez no me lo permite mucho la logística y tiempos, pero lo hago de manera didáctica, veo lo nuevo que sale, cómo es, pero más d un ámbito hogareño a aplicarlo.

I- ¿Crees que puede producir un mayor desarrollo en la farmacia?

P- Sin dudas, más en el back, ya te digo.

I- ¿Crees que el uso de la *Big Data* será mayor en un futuro?

P- Sisi, históricamente la objetividad la dieron los números, los datos, la estadística y todo se rigió, el rubro que sea, soy cristiano practicante y ahí mismo no deja de haber números por el tratamiento es igual es una institución, es la única institución que existe hace 2025 años es la única institución con más fiel en el mundo tiene 2400 millones de fieles en tanto el mundo entonces esos números suman y le dan contexto a una

institución, la fe está alejada de los números, pero le da un sustento. El uso de datos está cada vez más exacerbado, la rapidez inmediata trae, trajo y va a seguir trayendo y cada vez más, después los juicios valorativos para bien, para mal, veremos lo que va a seguir estando y va a seguir creciendo y para mí sin duda que es clave. Sobre todo para los manejos de negocios y es clave para un negocio, por eso y cada vez las empresas también desarrollan más esas áreas e invierte si se quiere capacitación en esas áreas.

I- ¿Qué beneficios crees que obtendremos?

P- Insisto, claridad en la gestión, eso se va a impactar en números y el número en el banco también si vos tenés la gestión clara, si sos expeditivo, rápido, eso trae beneficios y ahorros.

Empresa 10

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Pablo Filomeno. Compra y venta de material descartable quirúrgico para instituciones médicas, hospitales, clínicas y todo lo que se refiere a la salud.

I- ¿Cómo podrían definir a la empresa?

P- Bueno, nosotros tenemos la suerte de estar en un rubro que siempre va a tener demanda si va mal o va bien el país, digamos. Puede tener altibajos el negocio este, pero digamos, siempre va a tener el trabajo por la parte que son necesidades sociales, es lo que pienso yo por la parte de que tendemos cosas que son necesarias y que la gente tiene que comprar sí o sí, el problema acá digamos que es que el problema con el tema del país que cuando trabajas con entidades públicas, porque los pagos hay veces que te pagan cuando quiere y todo eso, pero en este momento, o sea, hay menos trabajo en este

momento que en que antes pero la empresa siempre busca alguna otra cosa para para meterse, que suple la falta de otros.

I- ¿Qué es lo que conoce sobre el uso de la *Big Data* o la Inteligencia Artificial?

P- Son digamos, la *Big Data* como el, o sea los datos que voy a ingresar en un programa, cómo es el tema de procesamiento para obtener diferentes informaciones. Así poder tomar decisiones en tu negocio con respecto a la información que uno tenga creo, o sea, procesar la información y desde ahí va a dar los pasos a seguir. Un poco la gran cantidad de datos que muchas veces no sé si se refiere puntualmente a un negocio o a todo lo que es macro micro eso no lo explica muy básico. Es importante saber que maneja mucho volumen de datos de forma simplificada para una mejor gestión.

I- ¿Crees que es una herramienta necesaria para los negocios?

P- O sea, todo lo que sea tecnología para mí es lo que va a estar a la vanguardia, el problema es quedarse y no y no saber y no encontrarte con la gente que sepa cómo progresar porque hay veces que uno se estanca mucho en el trabajo acá en la zona, no sale, no se juntan con gente que es mejor que vos, obviamente que para saber tenes que juntarte con gente que es mejor que vos, indudablemente y hay miedo también a estancarse porque ya lo estamos sufriendo ahora con el programa este y que tenemos, que no estamos estancando de una manera tecnológica y también para para efectivizar el tiempo.

I- ¿Crees que hacen uso de la *Big Data* e Inteligencia Artificial en la empresa?

P- No, nosotros no

I- ¿Creerías que el sistema que tienen es parecido?

P- Y no, es viejo, estamos por contratar un sistema que tira mucha estadística, más procesamiento de datos, que va a lograr tomar mejores decisiones, o saber que vende más o menos y lograr respuestas.

I- ¿Conoces empresas que sí lo hagan?

P- Conozco la empresa que tiene el programa, por eso le pregunté qué programa tenían porque quiero tener lo mismo.

I- ¿Y qué opinas de esas empresas?

P- Es una empresa mucho más grande que la nuestra, que ahí es muy mucho más necesario porque tiene alrededor de 40 empleados y cada uno tiene un trabajo específico dentro de la empresa y una persona digamos de un gerente, una persona puede en base a todos los datos ingresados, ver cada sección separada del negocio para ver dónde están si hay fallas en algún lado, si baja una venta en algún lado, por qué? más estructurado calculo yo que es todo con la tecnología.

I- ¿Crees que encontrarás beneficios en esto?

P- Sí, totalmente, algún ejemplo yo creo que hoy por hoy la estadística y los números hay que hay que tenerlos muy detallados no el número global. La facturación sino que en estos momentos tenés que fijarte más contrastando mes por mes, cuando bajas la facturación que es, a quién le vendiste menos, a qué producto vendiste menos, para saber o sea tratar de saber por qué pasó eso y tratar de acomodarlo de vuelta, eso creo que es fundamental para mí.

I- ¿Crees que te ayudaría en la parte administrativa, en la planificación, organización?

P- Sí sí sí, o sea, es una cadena porque vos vos ya ya mirando esos datos y conociendo un poco el mercado donde está trabajando, vos podés ya puntualmente tomar decisiones digamos, ir al lugar donde está fallando, no que decía después bajamos la facturación y por qué será, le tenemos que vender más a tal lugar y después cuando te fijás, si no te fijás capaz, que estás bien vendiendo o fallar en algún producto y ahí te pone con el procesamiento de datos. Te permite saber puntualmente dónde está fallando sin perder tiempo en otras cosas que son innecesarias.

I- ¿Qué datos crees que te servirían recolectar para tu empresa?

P- Nos guiamos mucho también con las grandes empresas que trabajamos con los importadores. Te doy un ejemplo el otro día cuando se liberan el dólar siempre lo que pasó igual incertidumbre todo empiezan a levantar los precios sin decir nada del dólar enseguida estable y los tipos a los dos minutos sacaron un estudio de mercado, que lo hizo un tipo que tienen ellos que ellos preveían que el dólar no iba a subir, que iba a bajar y que la lista del precio no le va a modificar. Pero que una persona que sabe más que vos, que tiene gente que estudia mercados, te haya dicho eso, obviamente es una ayuda, aunque yo tenía también esa esperanza y eso digamos es una ayuda. extrema para una, o sea, siempre siempre con gente es mejor.

I- ¿Por qué no aplicas el uso de la *Big Data*?

P- No es que no la quiere aplicar, sino que la empresa que hoy estoy no quiere avanzar y eso el problema es porque vos cambiar el sistema de gestión contable es extremadamente engorroso y ya solo pensarlo, por eso ahora recién después de tanto tiempo vamos a intentar cambiar el programa y se va y tratar de llevarlo como una empresa mejor que va a la vanguardia y que mañana no sea como esta gente que mañana te diga, mira, implementamos esta Inteligencia Artificial y lo tengo acá para aplicarlo y listo me entendéis y lo tenés vos.

I- ¿Podés identificar barreras que no te permiten implementarla?

P- Las barreras, trabajamos con el negocio que tienen gran cantidad de productos y la última vez que lo hicimos tuvimos que parar varios días para hacer recuento de todas las mercaderías ingresar a mano toda la mercadería. Yo creo que hoy con los datos que tiene esta persona del programa viejo, me puede volcar todo al programa nuevo y una de las de esas cosas es pensar solamente en todo el quilombo y el aprendizaje nuevo para el personal, obviamente que son cosas que hay que hacerla, pero son engorrosas,

no se puede trabajar bien. Habría que elegir fecha en realidad para hacer esto habría que elegir fin de año que es una sospecha que nosotros trabajamos menos, pero bueno, me da cuenta que si no, si no cambiamos nos estamos estancando, hay que tomar la decisión, hacerlo y que cueste lo que cueste.

I- ¿Crees que la empresa está capacitada?

P- Yo creo que no, no es que la empresa esté capacitada no, toda empresa aunque sea una persona que trabaje solo, no sé qué que venda producto de limpieza, cuando más datos y mejores tecnologías pueda tener, propaganda, conocer Internet, te va a llevar el negocio a hacer más de lo que lo que puede hacer, ya sacas ventaja en el mercado.

I- ¿Qué ventajas podrías tener tu ortopedia en relación a la competitividad?

P- Lo que me contaron del programa, por ejemplo que tiene muy buen seguimiento del tema de lo que es presupuesto que es fundamental, por qué? Porque nosotros en este rubro vos perdemos un presupuesto un poco quizás 10 obras sociales y en el volumen de la cotización, vos perdés, un presupuesto y no y no te no te pones a ver ahí porque lo perdí cómo lo perdí, por cuánto lo perdí y todo eso es fundamental porque si vos ganas el 70% de los presupuestos tenés que ver que por qué no ganar el 30 siendo que el 100% del mercado imposible tenerlo, pero siempre tenés que aspirar a ganar lo máximo posible. Entonces yo creo que otra de las cosas que me va a ayudar al programa, dice que tiene muy buen seguimiento de autorización todo que vos que te aparece, que vos lo podés ver sin andar buscando.

I- ¿Y respecto a la competencia, crees que sería más beneficioso para vos?

P- Y ahí sí, o sea, respecto a la competencia, el tema este de cotizar y todo eso, pero en esto en la lucha administrativa, sería beneficioso obviamente y una cosa que yo que para mí que si vos hilas fino por que perdiste una cirugía o una cotización y porque mañana sabiendo ese dato, ya sabe cómo tiene que cotizar nuevamente. Podrás perder

de vuelta, pero la tercera vez ya vas a saber lo que tenés que hacer y va a llegar el día que esa cirugía o esa cotización no la ganabas nunca el día que la gané va a ser gracias a los datos que vos está procesando.

I- ¿Serías capaz de cambiar tu sistema organizacional para adaptarte?

P- El tema es que yo lo que considero en esto es como nosotros somos una una pyme. Tenemos pocos empleados. No, no, no se requiere, por ejemplo tener un gerente, un líder es de venta y o sea, así cada persona se ocupa de una un tema puntual, pero lo que nosotros siempre recalcamos es que el que tiene al lado tiene que saber y lo mínimo de la de lo que hace la otra persona, por el tema de las vacaciones, esto no es una multinacional que hay gente que no se conoce que no se va a conocer en 10 años y vos mañana dejaste, va después cuando volvés tenés un chorrero de cosas para hacer, se trata de en esta empresa hacer un poco más familiar digamos por un tema de que somos pocos y que y que y que no no creo que sea necesario andar dividiendo los puestos. Así firmemente decir: vos te ocupas de esto voto y compadre aquello y que esas dos personas no tengan un punto en común para decir bueno, yo te ayudo en esto.

I- Sabiendo que tienen otras sucursales, ¿cómo crees que podría mejorar el tema de la comunicación?

P- Yo la verdad que antes antes teníamos un sistema de paquete de datos que vos hasta que no mandaba el paquete, no sabías la mercadería que había llegado al sistema y todo eso, ahora tenemos remoto, que se conectan acá, pero realmente a mí me parece patético. Acá hay cosas que ellos no pueden hacer porque la empresa esta son muy flojos en el tema de soporte, no te ayudan, no, no allá no pueden imprimir porque claro es remoto.

I- ¿Algún otro beneficio que podrías obtener?

P- La *Big Data* y la Inteligencia Artificial se complementan, metiendo los datos te ayudan a procesarlo y a definir los pasos a seguir también por cierto, es bastante triste porque ya no va a tener que pensar, no va a tener que hacer nada, es como cuando no teníamos teléfono celular, yo me acordaba 20 teléfonos fijos de todo mi amigos, hoy tenemos un celular cargado y si te dices cómo es mi número, no te acordás entonces el ser humano va a empezar a dejar de pensar esas cosas y esforzar la mente y el pensamiento a retener estas cosas que van a hacer. Creo que igual va a haber otras cosas para pensar, pero ejercitar la mente de la manera que lo hacíamos antes, no, no existe más.

I- ¿Crees que el hombre se podría complementar con ese uso de *Big Data*?

P- Sí, yo creo que se puede hacer eso, pero el mínimo de la gente, yo creo que el máximo de la población lo va a usar para mal mentalmente. Es un arma de doble filo en realidad, que creo que no la están regulando bien en este momento la va a usar para bien y el que la quiera usar para mal, la van a usar para mal también. Ya están haciendo los drones.

I- ¿En qué área crees que podrías implementarla?

P- En la estadística de las cirugías, en lo financieros obviamente también, a ver acá no evaluamos, no tenemos gente que se ocupe de la macro microeconomía y todo eso lo mismo digamos más o menos tampoco tenemos que puntualizar mucho en este mercado por el tema ese de que vendemos cosas que la gente que van a necesitar siempre a los sumos vos pero dejo el precio entonces van y salí a comprar algo más barato no es tan complejo el tema me entendés para la evaluación, pero yo estoy seguro que en el tema de de estadísticas puntuales de cirugía de paciente de cosas, que vender, eso es fenomenal para usarlo. La gente trabaja para ganar plata todos trabajamos en fin para ganar plata, el tema es que hay que trabajar, pero de buena manera para no sufrir el

trabajo. Y pasarla bien, pero yo creo que implementando todo esto lo que vos llegas a hacer es generar más dinero. Digamos es procesar datos para ver dónde están las fallas, por qué facturás menos. por qué vendes menos y si puedes puntualizar y recuperar esos errores, lo que conlleva a facturar más.

I- ¿Y respecto a la gestión de inventarios?

P- Sí, seguro, yo tengo hoy, tengo un programa que no hace seguimiento por lotes que tiene un montón de fallas y yo creo que es más, implementando de Inteligencia Artificial con el tema de inventarios con cámaras, lecturas de lotes por cámara y todo eso.

I- ¿Crees que se reducirían tiempos?

P- Eso es fundamental yo hasta creo, hasta creo que es el día que se implemente en 10 años, pueden reducir las jornadas laborales tranquilamente cinco días, obviamente ya lo están haciendo en Dinamarca en lugares, que no, no conocemos, vamos con eso. Obviamente lo lastimoso de que se va a reducir el personal también.

I- ¿Crees que mejoraría la forma de tomar decisiones?

P- Sí totalmente, por ese tema que yo te digo, no, no tendría que andar perdiendo tiempo procesar datos y que y que solamente todos los datos que vos fuiste cargando, que lo tenés que cargar obligatoriamente, mañana están procesados solos y vos solamente tenes que filtrar cosas para que te aparezcan elo útil.

I- ¿Cómo aprovecharías estas ventajas?

P- Seguramente va a ser el doble productivo, seguro y ser el doble productivo obviamente te conlleva a vender más o a expandirte en lugares, que no vendías y todo eso sí, vamos a necesitar indudablemente siempre la ayuda humana de transporte de eso. Pero el tema de la Inteligencia Artificial tiene que estar preparado todo el mundo para ver qué se va a hacer con la gente que va a estar fuera del sistema.

I- ¿Crees que tendrás que hacer algo de modificaciones?

P- Es cambiar el sistema contable del negocio, en realidad para puntualizar más es un sistema general en realidad, nosotros necesitamos un sistema de cirugías que sea para distribuidores de cirugía en ortopedia. Yo creo que con eso ya ganaríamos mucho más de lo que tenemos ahora obviamente, usaríamos menos tiempo en procesar datos que lo estamos haciendo, mercadería y cosas que vos con una cámara como te digo la podés hacer, ganas tiempo, pero el proceso es arduo. A veces me bloquea por ejemplo, tenes personal que tiene 60 años, a mí me hace cambiar quizá hoy y estoy preparado para cambiar y rápido y personal que hace mil años que está automatizado a hacer las cosas, vos mañana le implementas estas cosas y no lo registra en el cerebro.

I- ¿Crees que habría menos errores?

P- Sí, hoy por hoy la mayoría de los errores son humanos. Habrá errores de la Inteligencia Artificial sí, pero 100 en uno me entendés?

I- ¿Considerás que en un futuro el uso de la *Big Data* e Inteligencia Artificial será mayor?

P- Sí, y dará miedo a la gente. El que nace y ya está acostumbrado a ver todas estas cosas. No le va a dar miedo digamos, pero ya está, hay veces que me está chocando a mí. Yo estuve sin celular, con celular.

I- ¿Y cómo crees que se dará y nos beneficiará esto?

P- Como te digo, con procesamiento de datos sin moverte digamos, sin pensarlo vos tenes una Inteligencia Artificial que evalúe mercados en base a tu empresa, que factura tanto y mañana sacas una hoja y tenés todos los datos y obviamente que te ayudan a mejorar, pero eso conlleva a menos esfuerzo, a menos esfuerzo mental, a menos esfuerzo laboral, a menos, que lo que quizá uno busca, ganar mucho y trabajar poco, pero yo lo que lo que veo es que un problema para ejercitación mental entendés, que

siempre dicen jugá al ajedrez porque te hace pensar, va a haber el momento que no vamos a tener que pensar que vamos a tener que pensar dónde nos vamos de vacaciones todo el año porque va a ser automático, te pasan una factura por mail y pone agregar PDF y te cargo el producto. Lo único trabajoso que va a hacer son las áreas de depósito, que es indudablemente. Hay gente que no entiende que puede tener un negocio sin un lugar físico, en tu casa, ganas plata con Mercado Libre, está en tu casa y no tiene que hacer nada, te quedas sentado en el sillón de tu casa.

Empresa 11

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Yo me llamo Leticia, soy la directora técnica. Esta es una farmacia del Centro de Empleados de Comercio y se atiende al público en general también, con distintas obras sociales.

I- ¿Cómo definirías a la empresa?

P- Es mi trabajo y lo amo. Bueno, es una buena empresa, nosotros distribuimos a Salto Capitán Sarmiento, Arrecifes, da buen servicio.

I- ¿Qué conoces de *Big Data* o Inteligencia Artificial?

P- Lo único que conozco es esa aplicación de GPT, que para lo único que lo uso es para el Instagram de la farmacia.

I- ¿Crees que es una herramienta necesaria para las empresas?

P- Cada vez más, por su rapidez, cada vez tenemos menos tiempo para todo, para pedir, comprar, validar. Todo.

I- ¿Crees que te ayudara en eso?

P- Sí, claro, salvo en la atención que debe ser personal. Claro.

I- ¿Hacen uso de *Big Data* o Inteligencia Artificial en la empresa?

P- Creo que no, tenemos una página de internet, se podría decir poco. Tal vez el sindicato sí.

I- ¿Conoces empresas que hagan uso?

P- No, capaz sí, pero no sé. Seguro hay.

I- ¿Qué opinas de aquellas que la pueden implementar?

P- Las felicito, ahorran cosas, tiempo, que es fundamental.

I- ¿Cómo crees que lo podrías implementar?

P- Primero tengo que conocer a alguien que lo aplique, lo promueva y ofrezca y sacar lo que resulte necesario. Es atrapante.

I- ¿Qué datos del entorno te servirían recolectar y en qué lo usarías?

P- Por ejemplo, conocer, interiorizarme en la parte perfumería o bienestar para ofrecer algo más rápido y eficaz.

I- ¿Por qué no la aplicas?

P- Porque nunca me lo plantearon. Capaz porque es muy nuevo y no se conoce mucho, no hay un proveedor. Por desconocimiento.

I- ¿Considerarías la opción de adoptarlo?

P- Sí, para mejorar en tiempos, la rapidez y para aggiornarse a esas cosas.

I- ¿Crees que hay alguna otra barrera que impida aplicarlo?

P- Para nada.

I- ¿Serías capaz de adaptar la organización, tanto en lo administrativo, planificación, etc?

P- Sí, lo plantearía para el bien de la farmacia, aunque sea mínimamente.

I- ¿Qué cosas se deberían ir cambiando?

P- Y, automatizar más las cosas, las fichas, que hacemos en papel. Eso principalmente.

I- ¿Y en que te beneficiaría?

P- En estar más adelantada que otros, y aumentar la cantidad de clientes en la farmacia.

I- ¿Qué ventajas competitivas rescatas de eso?

P- Velocidad, rapidez en la atención, marketing, y eso repercute en lo económico. Le hice un Instagram a la farmacia. Llegar a más población.

I- ¿En qué áreas de la farmacia podrías aplicarlo?

P- En las compras, las ventas, la administración de todo. No sabría la forma porque no sé cómo se maneja e implementaría.

I- Respecto a la gestión de inventario ¿cómo te ayudaría?

P- Todos los años el contador nos pide el inventario en un mes y lo hacemos los dos solos, producto por producto, laboratorio por laboratorio, con todo. Eso nos ahorraría

mucho tiempo. Con los vencimientos los miro uno por uno y le tengo que poner un papelito tipo de precio. Ahí se ahorraría muchísimo tiempo.

I- ¿En la forma de tomar decisiones habría cambios?

P- Sí, hay cosas que las sabemos, pero estaría bueno adelantarse a ciertas métricas. Acá vienen las droguerías y laboratorios y te plantean ofertas de invierno, eso me permitiría comprar lo que sale y venderlo todo.

I- ¿Su empresa se encuentra capacitada para el uso?

P- Sí, y sino se capacita. Según como me lo expliquen, online, estamos muy abiertos y nos llevamos bien con la tecnología, me gusta meterme e investigar.

Otra cosa a agregar, el libro de recetas, que lo hacemos día a día, es lo más tedioso y complicado de hacerlo a mano, y lo más feo de las farmacias.

I- ¿Crees que deberías hacer modificaciones respecto a las herramientas que utilizan?

P- Sí, en la parte de computación, nuevos programas, incluir software o ampliar.

I- ¿Considerás que en un futuro el uso será mayor?

P- Sí, porque cada vez más, escucho por todos lados que los chicos estudian con la Inteligencia Artificial, a su vez pienso en la Inteligencia Artificial reemplazando al profesor, pero veo chicos de la secundaria que los usan y los profesores la implementan. Si se usa bien, es positivo. No me gustaría que le quite trabajo a la gente.

I- ¿Y cómo crees que se va a ir dando?

P- Yo creo que ya está instalado, y cada vez se va a ir dando más. Nos afectará positivamente con beneficios económicos, mostrarnos más que es lo que busco. Me

encanta mostrar la farmacia, la atención y la buena predisposición. Todo esto va para arriba, exponencialmente.

I- ¿Y en la sociedad?

P- No sé si está muy aceptado, principalmente la gente grande, pero se les explicaría. El que no se adapta...no cierto?

Empresa 12

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Mi nombre es Natalia Bartoli y soy farmacéutica en una farmacia de barrio.

I- Si tuvieras que definirla ¿cómo lo harías?

P- La farmacia es un lugar donde la gente por necesidad va a buscar una medicación, que es un bien social.

I- ¿A qué te refieres con bien social?

P- Que es necesario para la población, o sea, para brindar calidad de vida, a las personas. Es que todo el mundo tiene que tener derecho y acceso a ese bien que es el medicamento.

I- ¿Qué es lo que conoces sobre el uso de *Big Data* o Inteligencia Artificial?

P- Bueno, no tengo mucho conocimiento, pero sé que es una herramienta del sistema para brindarte acceso información todo lo referente a los conocimientos humanos, pero basados en un sistema.

I- ¿Crees que es una herramienta necesaria para el mundo empresarial?

P- Y todo lo que sea avance tecnológico creo que es necesario, o sea la sociedad el todo va evolucionando y como que tenemos que ir avanzando.

I- ¿En la farmacia hacen uso de *Big Data* o Inteligencia Artificial?

P- No todavía no en la nuestra no, por ejemplo.

I- En caso de que lo usaran, ¿qué datos crees que podrían recolectar y para qué les serviría?

P- Bueno, se podrían hacer como una estadística o una evaluación de lo que la gente le parece más importante, o sea un algo en particular un qué sé, yo llevándolo, no? Al medicamento que como te digo que es necesario y eso lo prescribe el médico y nosotros sólo dispensamos, no estamos en la parte de recetar, pero por ejemplo en la parte de perfumería, así algo que sea para ver el gusto de la mayoría o algo así no sé, me imagino hoy en esa parte.

I- ¿Qué beneficios crees que podría sacar de esto?

P- Y como un algo más rápido para resolver algo, o sea, si yo tengo que comprar, te hablo de perfumería, tengo que comprar algún perfume bueno invertiría en el gusto de la gente que tendría alguna estadística, algún referente más confiable no es cierto.

I- ¿Conoces alguna empresa que hagan uso?

P- No la verdad, no.

I- En caso de que alguno lo utilice ¿Qué ventajas crees que podrían sacar?

P- No, me parece que es un campo interesante, yo como no estoy, no estoy empapada en el tema, lo he escuchado. Dice que bueno obviamente es útil, pero en distintos campos podría ser muy útil, viste, no, no sé lo referente a farmacia no te sabría decir, pero en otros oficios o profesiones creería que es necesario a mí me parece que es algo innovador y que daría buenos resultados.

I- Y respecto a esos resultados ¿qué tipo de resultados le podrías encontrar dentro de tu farmacia?

P- Como te digo, no, no sé en qué ponerlo, en consultas, no sé porque es como que se refiere a la inteligencia como es como en el como dice Inteligencia Artificial es como

que se basa en conocimientos humanos, o sea es como que bueno lo puede hacer una persona o un sistema me entendés que lo reemplace en farmacia. Yo no sé cómo se podría usar. Por ejemplo en droguerías que nosotros hacemos pedidos a droguerías. Yo sé que ahí hay, hay sistemas y que operan todo digitalizado y que lo preparan a los medicamentos los pedidos que nosotros hacemos, es es una máquina, no es una persona, pero eso es el pedido que uno hace de la farmacia droguería y la droguería usa así ese sistema para enviarnos a nosotros el pedido en esa parte creería que funciona.

I- ¿Crees que obtienen algún beneficio de este uso?

P- Y viste que todo tiene sus pro y sus contras porque muchos están en contra porque como que quita mano de obra, lo hacen más rápido y no tienen tantos empleados como para darte un ejemplo, ¿no? Pero si sirve, si soluciona me parece, me parece importante.

I- ¿Podría llegar a aplicarlo?

P- Sí, sí, por eso te digo, sí, podríamos o sea encontrarle el valor que tiene necesario para hacer uso en la farmacia.

I- ¿Actualmente encontrás alguna barrera que te restringe al uso?

P- No no no, no, no, no, no.

I- En caso de aplicarlo, ¿Serías capaz de cambiar el sistema organizacional, la forma en la que están organizados o la forma de planificar?

P- Y si, habría que cambiar. Hay mucho trabajo en una farmacia, pero también en la parte, por ejemplo, nosotros cuando tomamos una receta y hay que validar la receta viste, entonces bueno, ahí también tendríamos, al ser una farmacia de barrio a lo mejor los pacientes ya lo tenés identificado lo que está tomando cada uno para ver si hay interacciones de medicamentosas, viste ir viendo porque, en sí cada paciente ahora como que no es como antes que tenía un médico de cabecera que sabía todo lo que tomaba. Ahora, le duele la rodilla va al traumatólogo, le da medicamentos, después va

al cardiólogo. Después está todo como muy muy por parte entonces para unificar este ahí se podría usar entonces al tener almacenado en una base el paciente con toda la medicación que toma ver eso si están, si está haciendo bien o mal porque por ahí qué sé yo, le duele la cabeza y no sabe porque el médico no sabe que está tomando otro o tiene gastritis, porque bueno, está tomando otra cosa y le está produciendo eso, esta interacción porque está tomando otra cosa que no hace que le baje la presión el hipertensivo viste en eso estaría bueno, como un seguimiento al paciente cargando todos los datos de lo de cada paciente lo que toma ahí estaría perfecto. A veces vienen, dicen. Ay, mira, tengo, me salió. Viste un sarpullido, por ejemplo, entonces un rash cutáneo, entonces vos decís bueno, pero qué estás tomando a veces en la vorágine de la atención no podés perder tanto tiempo con un paciente con una persona y es como que decir bueno preguntarle a tu médico, pero el médico no sabe todo lo que está tomando, entonces eso correspondería a la farmacia, en realidad se llama fármaco vigilancia, que eso ahí en lugares chicos en pueblitos chicos por ahí como lo conocen y vienen pocas personas, entonces dice ay, pero estás tomando mucho así. Acá, por ejemplo, hay muchos pacientes, entonces no pueden saber lo que toma si tenés el registro ahí si, te metes y decir bueno, pero estás tomando al ser tantos pacientes, no sabes todo lo que toma. Ahí sería como necesario el uso de la inteligencia.

I- Llevándolo para la gestión de inventario, ¿Crees que sería de utilidad para el stock de la farmacia?

P- A lo mejor antes sí, pero ahora, te digo, con la situación social, que vivimos vas reponiendo a medida que vas vendiendo y vas reponiendo un medicamento, el que ya sabes que sale más y eso y hay medicamentos que también son muy específicos que vienen y te lo piden y bueno lo pedís y lo tenés para la tarde o para el otro día. Ahora se pide lo justo y necesario, no hay tanto stock perfecto. Respecto a los vencimientos,

nosotros ahí, también podría ser útil. Nosotros vamos controlando esto a principio y a mitad y al finalizar el año, pero cada vez que vamos guardando medicación también vamos controlando vencimiento es como que está organizada. Entonces, los vencimientos que tienen los vamos marcando nosotros, pero también sería útil en ese sentido.

I- ¿Cómo te imaginas que se podría aplicar?

P- Antes bueno de alguna farmacia. Lo hacían manual. Tenían un libro e iban las medicaciones. Pero ahora nosotros cuando vamos guardando lo vamos anotando eso también se cargaría en una base y ya sabes la cantidad que tiene y el vencimiento, pero como te digo ahora tenemos tan poquito y cuando vamos reponiendo, vamos, mirando el vencimiento, pero en una farmacia más grande sí se puede hacer eso.

I- ¿Crees que puede existir una herramienta de *Big Data* que te permita tomar decisiones?

P- Sí sería, se podría hacer eso. Sería útil en farmacia.

I- ¿Crees que si se implementa la *Big Data* e Inteligencia Artificial pueden llegar a tener una ventaja respecto a las otras farmacias?

P- Como te digo, sí, a mí me parece interesante porque en tiempo y en calidad ganás ahí consultando, organizando, a mí me parece que sí, que es que es una herramienta importante.

I- ¿Crees que te llevaría una mejor organización?

P- Yo creo que sí.

I- ¿En qué sentido?

P- En que vos ya contás con otra herramienta que te está dando esa organización, que a veces se te escapa por el tiempo como te digo, me parece que es algo extra que suma bien.

I- ¿Crees que la farmacia se encuentra capacitada para el uso de la *Big Data*?

P- No, no sé, no todos, me parece que eso influye mucho en muy particular, me parece, en la farmacia, cada una se maneja de diferente modo, a lo mejor a uno sí sería y a otros a lo mejor no, no sé si es para todos igual, depende la capa el movimiento, cómo sea, la farmacia, los empleados que tenga, es como muy relativo.

I- ¿Cómo crees que podrías aplicar una capacitación en tu farmacia?

P- Y eso también va en el interés del grupo. porque por ahí yo estoy a favor y a lo mejor hay algunos que no, tendríamos que organizarnos y decir bueno, esto es importante. Lo tenemos, lo vamos a hacer e ir haciendo, ir aprendiendo, ir haciéndolo así, no sé cómo capacitar, con el uso. Como que cada cada individuo se va a ir capacitando a medida que lo vas usando me entendés.

I- ¿Crees necesario realizar modificaciones en las herramientas tecnológicas en los recursos?

P- En esta en nuestro caso sí, porque nosotros estamos de todo, por eso te digo todo tiene que ver con la con la situación que vivimos, en nuestra farmacia tendríamos que poner otro sistema de computación, es muy precario viste, tenemos todo muy así, dos computadoras que por ahí tenemos que estar esperando que uno salga para trabajar el otro, ir modernizándose por ahí quedamos un poquito atrás.

I- ¿Crees que en caso de modernizarse esto traería beneficios?

P- A mí me parece que es importante, pero bueno, todo tiene un proceso y tendríamos que primero modernizarnos y bueno implementar también después.

I- ¿Crees que en un futuro el uso de la *Big Data* y de la Inteligencia Artificial será mayor?

P- Espero que sí, creería que sí, a mí me parece importante, pero bueno, como es un tema nuevo como que muchos no, no sabemos, yo me incluyo viste, pero al ver este

interiorizandonos, me parece que sí, que va a ser muy importante que y tendríamos que hacerlo.

I- ¿De qué forma crees que se va a ir dando?

P- Y a lo mejor no sé cómo es, pero cuando empiecen a interesarse alguno y que diga bueno, se puede hacer esto como boca a boca o por ahí. haciendo, no sé, algún curso o algo que vos de decir. Bueno, mira, podemos hacer esto es importante así como dando a conocer cosas. Creo que seguiría expandiendo al ser algo, que no, no sabemos cómo utilizar o nadie se interesa entonces, al tener más conocimiento estaría bueno e ir haciéndolo así de a poco y de implementando.

I- ¿Qué beneficios crees que nos traerá tanto a las farmacias como a la sociedad?

P- Y para mí es eso, o sea, ganar tiempo, seguridad, también te puede traer más seguridad el control, no sé, en eso creería que te ayudaría en toda esa parte.

I- Con el control ¿cómo crees que mejoraría?

P- La farmacia y como te digo, estaría más que sé yo, no no es la palabra, más segura, no, pero bueno más confiable, ponerle, sería más confiable y tendrías como no sé, no sé cómo explicarlo, tener información más certera, por así decirlo.

Empresa 13

I- ¿Cómo es tu nombre y a qué se dedica la empresa?

P- Esperanza Graciela Raquel y soy farmacéutica y tengo una farmacia soy la titular

I- ¿Qué es lo que conoce sobre el uso de la *Big Data* o la Inteligencia Artificial?

P- Poco y nada, lo poco que escucho por televisión y no le prestaba mucha atención y lo poco que he escuchado hay cosas que estoy de acuerdo y en otras no. Me parece que está viniendo a querer superar al humano en algunas cosas y en eso no estoy de acuerdo

y es algo que sí está bien de acuerdo y todavía no la he captado todavía no, no le encuentro la razón de ser, no se le encuentra.

I- ¿Crees que es una herramienta necesaria para el mundo del comercio, de los negocios?

P- Yo acá no lo veo necesario, por lo menos acá en mi trabajo habitual, no? Mira, nosotros trabajamos mucho con sistema de validación todo lo que es receta, que es un trabajo muy personalizado, no sé si ese sistema puede ayudarlo, no? No sé.

I- ¿Por qué consideras que no lo aplicarías o estarías dispuesto a aplicarlo?

P- Si veo el costo beneficio, sí.

I- ¿Qué beneficios crees que podrías tener?

P- Me ayudaría, por ejemplo, en los sistemas de validación en todas esas cosas que me ayudaría a disminuir los errores y lo utilizaría.

I- ¿Consideras, que hoy en día existe alguna barrera?

P- Por ahora es que no conozco. No, hasta ahora no nos han presentado nada y nuestro trabajo para esto.

I- ¿Sería capaz de cambiar la forma de organizarse de la farmacia?

P- Y lo que pasa que nosotros los sistemas de validación y todos pertenecen al colegio farmacéutico de la provincia de Buenos Aires o sea, que lo primero tendría que pedir desde ahí y todo centralizado o de Confederación Farmacéutica o desde la industria farmacéutica lo que nosotros dependemos de esos centros de validadores, no es que nosotros tenemos un centro de validación propia. Nosotros dependemos de esos centros de validadores, o sea que los que lo tienen que armar son ellos nosotros no podemos poner en un centro de validador propio te doy un ejemplo.

I- ¿Crees que es importante el uso de la *Big Data*?

P- Sí, es importante.

I- ¿Y alguna otra forma que lo puedas aplicar?

P- En esta farmacia por la ubicación que tiene más que nada, pura y exclusivamente vendemos medicamentos. Yo tengo una clínica, por lo tanto y depende más de la venta de medicación el medicamento nuevo tenerlo no puedo correr a decir, no mañana te lo traigo yo por ahí, sí, me serviría ese tipo de datos. Pero la gran mayoría tengo que tener.

I- ¿Crees que podría existir una herramienta que te ayude a agilizar todo eso?

P- Mira los visitantes salen medicamento y vienen de la promoción a lo primero que buscan en la farmacia más cerca a las clínicas, eso la información llega continuamente acá todos los días pasan visitador médico.

I- ¿Crees que te ayudaría en la toma de decisiones?

P- Yo tengo un sistema propio, tengo el ranking de medicamentos.

I- ¿Y eso cómo te ayuda a tomar decisiones?

P- Y cuando yo repongo sé que lo que tengo que reponer el mayor cantidad.

I- ¿Creen que si existe un sistema que te brinda esa información te ayudaría de una forma más clara? ¿Qué beneficios crees que te podría traer?

P- Y más que nada a solucionar el problema de los vencimientos, puedas escanear el medicamento que ya te toma el vencimiento.

I- ¿Crees que con esto que me decís que tenés de tus métricas tenés una ventaja competitiva respecto a las otras farmacias?

P- Y sí, en algunas cosas sí. Y tener un stock más variado.

I- ¿Crees que se encuentran capacitados? y en caso de tener que aplicar una capacitación, ¿cómo creerías que se podría dar?

P- En forma virtual. Tendría que ser fuera del horario de comercio.

I- ¿Crees que en caso de incluir alguna de estas herramientas tendrían que realizar modificaciones tanto en las farmacias o los sistemas?

P- Los sistemas dependen de la droguería, porque la base de datos de precio de todas esas cosas dependen de las droguerías de esos son los que nos roben a nosotros los sistemas de facturación de validación, o sea, todos están relacionados con la droguería que te hago dentro de ese tema bien y esos sistemas te brindan información necesaria para gestión de lo que quiera.

I- ¿Crees que en un futuro se va a utilizar más?

P- Yo creo que sí, más que nada la gente joven.

I- ¿Por qué?

P- Y porque son los que vienen, digo yo que los veo más capacitados para todo lo que es más tecnología. Nosotros ya estamos más para el otro lado, pensá que yo tengo 62 años para retirarme 3 años y todo y nosotros todavía estamos con los deditos. Ustedes nacieron con esto. Nosotros no. Nos cuesta mucho yo muchas veces he querido cambiar de un sistema de droguería a otro, no sabes lo que tiene que aprender todo de vuelta a esta edad, que ya me quedan tres años para retirarme.

I- ¿Crees que es útil tanto en la sociedad como en la farmacia?

P- Yo digo que si las cosas están bien hechas, supongo que sí. Lo importante, lo fundamental es organizarse, lo primordial eso que te dije: el stock, el vencimiento. Las variaciones no sé si se pueden hacer porque ustedes tendrían que hacer el enlace con las droguerías con los sistemas de validación que son la industria y a saber la industria enlazar con las droguerías y el colegio farmacéutico de la provincia de Buenos Aires porque ahí están los programadores porque nosotros no programamos los sistemas esas son las patas principales de la farmacia, los primordial son los sistemas de validación y que ahora todo se valida y todos electrónicos, las recetas son electrónicas ya la receta papel ya está desapareciendo prácticamente.

I- ¿Crees que hubo un cambio?

P- Eso para la gente joven es mucho más fácil a la gente grande le cuesta mucho, por ejemplo. Muchos trámites son en forma digital y una persona grande. Por ejemplo, una persona de 70 años fue a un trámite y le dijeron que lo tenían que hacer en forma digital, si no tiene un familiar que lo sepa hacer yo tuve toda la siesta de la que había repetido a la receta 200.000 veces y le faltaban recetas, me tuve que tomar el trabajo de sacarme, cuál era la receta que tenía, cuál era la que le faltaba? Porque la gente grande no entiende entonces a mí me parece que tendría que tener un poco más de consideración con la gente grande y ayudarlos porque no todos, esta mujer compraba en otra farmacia y me dijo, te conozco a vos y sé que vos te tomas el trabajo, entra porque me dejó las contraseñas, todo y vos te fijás y bajas bien las recetas, firmar porque son complicadas porque si la receta digital no tiene por qué llevar firma y sello por algo de la digital.

Tablas de frecuencias

Tabla 1: Figura 1

<i>Descripción</i>	<i>Fr Absoluta</i>	<i>Fr Relativa</i>
Reconocen clara necesidad y beneficios de incorporar <i>Big Data</i> o Inteligencia Artificial	12	93%
No reconocen necesidad actual o rechazan su utilidad	1	7%
<i>TOTAL</i>	13	100%

Tabla 2: Figura 2

<i>Barreras para la implementación</i>	<i>Fr Absoluta</i>
Falta de capacitación	9

Falta de recursos (económicos y humanos)	7
Resistencia al cambio	3
Desconocimiento tecnológico	5
Infraestructura tecnológica insuficiente	4
Falta de tiempo	4

Tabla 3: Frecuencia del conocimiento en Big Data e Inteligencia Artificial

<i>Conocimiento en Big Data e Inteligencia Artificial</i>	<i>Fr Absoluta</i>	<i>Fr Relativa</i>
Superficial	12	93%
Avanzado	1	7%
TOTAL	13	100%