

Qué es la empresa

Una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular

Se pueden clasificar según:

- **Según su forma jurídica:** existen diferentes tipos de constitución de una empresa puede ser individual, sociedad anónima, responsabilidad limitada.
- **Según su sector:** cada empresa debe encuadrarse en un determinado sector económico (sector primario, secundario, terciario).
- **Según su tamaño:** podemos encontrarnos:
 - Microempresas: hasta 10 trabajadores y un balance anual de 2 millones de euros.
 - Pequeña empresa: menos de 50 trabajadores y un balance anual de 10 millones de euros.
 - Mediana empresa: menos de 250 trabajadores y un balance anual de 50 millones de euros.
 - Grandes empresas: con una gran cantidad de trabajadores y altas cifras de volúmenes de negocio.

Según su poder empresarial: pueden ser privadas si pertenecen a particulares o publicas si están controladas por poderes públicos.

Entorno de la empresa

Esta formado por todos los elementos y factores relevantes externos a la empresa que pueden influir en el buen funcionamiento.

Macroentorno: factores tecnológicos, jurídicos, demográficos, socioculturales, económicos, políticos

Microentorno: proveedores, clientes, intermediarios, competidores.

La planificación estratégica en la empresa

Es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo distinguimos tres tipos:

Planificación estratégica:

- misión: propósito para el que se ha formado la empresa.
- Visión: imagen futura de nuestra empresa.
- Valores: reglas y funcionamiento que regulan el comportamiento de las personas.

Planificación táctica: incluye la ejecución del plan estratégico y la fijación de objetivos para cada área, para cada unidad y para cada empleado.

Planificación operativa: implica decidir sobre como se utilizarán los recursos financieros humanos y materiales para garantizar la entrega de los servicios

Integración vertical y horizontal

Integración vertical: las empresas buscan tener un mayor control sobre la competencia y sobre las tareas y actividades realizadas por los intermediarios así reduciendo al mismo tiempo su dependencia de estos.

- Reducir los costos de producción.
- Asegurar la continuidad del suministro y calidad de productos.
- Tener una mayor capacidad de negociación.
- Mejorar la planeación de trabajo.
- Compartir recursos humanos y materiales
- Tener capacidad de fijar precios
- Servir directamente a los clientes

integración horizontal: ocurre cuando una empresa adquiere o se fusiona con otra que realizan la misma actividad con el fin de lograr cubrir otros segmentos de mercado y aumentar la participación. Sus objetivos principales son:

- Aprovechar el posicionamiento de una marca en un segmento.
- Nuevos canales de distribución.
- Un mayor poder de negociación con proveedores.
- Ayudar a crear economías de escala

Evolución de la informática

Década de los 60: se crean los primeros sistemas informáticos diseñados para la gestión de la contabilidad, los primeros sistemas empresariales fueron llamados. ICS (inventory control system) controlaban tanto los stocks de productos como el consumo.

Década de los 70: el primer sistema de gestión empresarial MRP (material requirement planning) se basa en la planificación y adquisición de los materiales de forma automática. Para desarrollar su cometido utiliza tres elementos claves:

- MPS/PMP detalla los productos.
- BO lista de materiales.
- FRI registros de inventarios.

Década de los 80: aparición del PC, se pretende optimizar el proceso de todo sistema de producción añadiendo MRP II.

Década de los 90: un sistema ERP integra los procesos productivos mas importantes de la empresa utilizando como base el sistema MRP II lo extiende para integrar todos los procesos.

Década de 2000: el ERP evoluciona dando lugar al ERP II ahora engloba toda la cadena de negocio optimizando el funcionamiento de la empresa.

Actualidad: los sistemas ERP han integrado mas funcionalidad siendo posible la implementación en cualquier PYME. Entre los procesos productivos que se han incorporado aparecen los siguientes:

- Gestión empresarial de proyecto (EPM)
- Gestión de la vida del producto (PLM)
- Gestión de la relación con proveedores (SRM)
- Gestión de la relación con los clientes (SRC)
- Gestión de la cadena de suministros (SRM)
- Gestión de las relaciones con los socios (PRM)
- Gestión del conocimiento (KM)
- Gestión de la inteligencia de negocio (BI)
- Gestión del e-commerce (B2B, B2C)
- Gestión a la venta virtual POS, TVP)

Que es un ERP

ERP (Enterprise resource planning) es un sistema de gestión de información estructurado, diseñado para aportar soluciones de gestión empresarial, y basado en su capacidad de modelar y automatizar la mayoría de procesos de una organización.

Los objetivos principales de los sistemas ERP son:

- Optimización de los procesos empresariales.
- Acceso a la información confiable y precisa y oportuna.
- Posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias.
- Reducción de tiempos y de los costes de los procesos.
- Análisis y evaluación del estado del negocio.

Características de los ERP

Hay tres características principales que distinguen un ERP:

Integrales: permiten controlar los diferentes procesos de la empresa.

Modulares: se encuentran interrelacionados por la información que comparten y que se genera a partir de sus procesos.

Adaptables: se adaptan a la forma de trabajar de cada empresa por medio de una configuración y parametrización de los procesos.

Black office

Son módulos que se encargan de gestionar los procesos internos que afectan únicamente a la propia empresa:

- **contabilidad general:** se trata de un módulo que registra resume y gestiona todos los datos relacionados con la contabilidad financiera analítica o de costes.
- **Tesorería:** Gestión de bancos controla los movimientos y saldos bancarios, así como formas de pago.
- **Producción:** Gestiona todo el proceso de planificación y realización de la producción de una empresa.
- **gestión de inventarios:** Se encarga de la gestión de existencias en los almacenes.
- **gestión de RRHH:** se centra en el personal que trabaja en la empresa permite gestiona el proceso de planificación y confección de nominas, alta, contratos etc.
- **business intelligence:** se elaboran informes estadísticos para conocer y controlar las variables que participan en el negocio y ayudan al proceso de toma de decisiones de la empresa.
- **contactos** permite clasificar y catalogar los contactos de una empresa
- **gestión de proyectos:** se lleva a cabo la creación, seguimiento y control de proyectos.

Front office

Son módulos que manejan los procesos vinculados al mundo externo de la empresa y tiene contacto directo con el cliente.

- **Gestión de ventas:** Se basa en la relación de la compañía con los clientes y permite gestionar la creación de clientes, facturación y el cobro.
- **Gestión de compras:** Se basa en la relación de la empresa con los proveedores.
- **Gestión de relaciones con el cliente (CRM):** pretende gestionar e integrar todos los procesos vinculados con los clientes.
- **Servicios posventa:** Gestiona los distintos tipos de servicio posventa como: reparaciones, garantías etc.
- **Gestión de tiendas:** este modulo se implementa en las pequeñas y grandes empresas controla los movimientos comerciales de venta directa de productos.

Fases de proceso de implantación del ERP

- 1- **Fase de Adquisición:** la empresa cuestiona la necesidad de adoptar o no un nuevo sistema de gestión ERP, se estudian los procesos de negocio y la estrategia de la empresa.
- 2- **Fase de adquisición:** consiste en la selección de producto y consultorio para proporcionar ayuda y soporte.
- 3- **Fase de implementación:** es una fase de las más críticas se decide el ciclo de vida del ERP, se proporciona implementación y formación
- 4- **fase de uso y mantenimiento:** el mantenimiento resulta imprescindible para el funcionamiento de la aplicación.
- 5- **Fase de evolución:** consiste en la integración de más capacidades al sistema ERP.
- 6- **Fase de rechazo:** etapa en la que la empresa decide sustituir o no el sistema ERP.

Tipos de sistemas ERP

ERP propietario es necesario pagar una licencia, nos podemos encontrar con net suite, Microsoft dynamics, epicor...

Ventajas:

- las empresas suelen contar con departamentos dedicados al control de calidad
- Al ser un software propio lo utiliza muchas personas
- Compañía puede crear aplicaciones únicas
- Existe una gran difusión de publicaciones sobre su utilización

Inconvenientes

- El soporte técnico resulta insuficiente
- Tienes que asistir a cursos de aprendizaje existe una gran dependencia de proveedores
- Puede haber fusiones de una compañía y no se actualice o modifique el software

ERP libre se desarrolla y se basa en los principios del software libre, podemos encontrar Odoo, openXpertya, TryTon ERP.

Ventajas:

- Las licencias son gratuitas
- Tiene posibilidad de modificar y adaptar el código fuente.
- El soporte técnico se puede encontrar en los propios desarrolladores fuente.

Inconvenientes:

- Es bastante complicado de manejar con soltura sin una formación
- Puede haber proyectos inacabados
- Si la empresa decide poner licencia cerrada puede interrumpir el trabajo

¿Tipos de factores de Sistemas ERP

- **Factor de costes:** los costes de implantación de un ERP son:

- Coste de las licencias del programa
- Coste de adquisición del hardware
- Coste de **los servicios de implantación.**

Factor de adaptabilidad y capacidad de desarrollo: es la funcionalidad entre la ofrecida por el ERP y la organización que se va a implementar.

Factor de modularidad: es la implementación de módulos de un área específica.

Factor dependencia del proveedor: el código fuente está en manos del distribuidor o desarrollador para llevar a cabo modificaciones y actualizaciones.

Sistemas ERP en el mercado

ERP libres:

Odoo: es un sistema integrado en gestión empresarial de código abierto y sin coste ninguno, permite a los clientes y usuarios empezar una aplicación y añadirle módulos extra.

Openbravo: Su interfaz es solo web, contiene módulos se puede integrar CRM y inteligencia de negocio business intelligence.

TrytonERP: aplicaciones de alto nivel en tres capas y de propósito en general

ERP propietarios:

SAP: proviene de una empresa alemana fundada en 1972 por empleados de IBM, es un sistema a medida para satisfacer las necesidades de los clientes

Está compuesto por 5 módulos:

- Módulo de SD: ventas y distribución del cliente
- Módulo MM: todo lo relacionado con el producto de venta
- Módulo PP: todo lo relacionado con la fabricación
- Módulo MR: encargado de recursos humanos
- Módulo CO: encargado de la gestión de costes y beneficios

Microsoft dynamics 365: recopila y analiza los datos de áreas financieras, combina funcionalidades del ERP y CRM se aloja principalmente en la nube y incluye un servicio para añadir funcionalidades.

Que es un CRM

CRM (Customer Relationship Managment) es un sistema que da respuesta a todos los requerimientos de la empresa en relación con sus clientes, esta formado por dos partes:

- **Lógica operaciones:** encontramos diferentes procesos de automatización de las ventas organizando la información del mercado
- **Lógica analítica:** nos proporciona la posibilidad de analizar toda la información existente y diseñar campañas de marketing específicas.

Beneficios de un CRM

Estas son las ventajas de un CRM:

- Aumento del índice de fidelización de los clientes
- Ahorro de tiempo gracias a la automatización.
- Optimización de la colaboración entre servicios.
- Capacidad de respuesta
- Aumento de los beneficios de la empresa

CRM del mercado

- **Salesforce:** Saca el máximo partido a la parte mas comunicativa del software (chatter)
- **Base:** tiene gran cantidad de herramientas para completar tareas del día a día.
- **Microsoft dynamics:** es un software muy potente que brinda muchas posibilidades existen infinidad de implementar software se actualiza frecuentemente y es bastante caro
- **Salesnet:** es de los mas personalizables además contiene un sistema call centers y ERP
- **Netsuite:** te ofrece una visión detallada de 360 grados de tus clientes además de ser el único CRM on-demand , se puede crear informes de calidad y automatiza tareas mas tediosas.
- **Allprowedtools:** te permite realizar seguimientos de tus clientes potenciales a los puntos de venta y es uno de los mas asequibles.

Como elegir un CRM

Estos son algunos de los criterios que ayudan en la elección de un CRM:

- Evaluar los procesos internos de tu empresa
- Integración
- Personalización
- Almacenamiento de datos
- Informes
- Accesibilidad
- Simplicidad
- Prueba el CRM
- Precio y calendario de implementación

Implementación CRM

Preparación consiste en involucrar a los diferentes participantes del proyecto.

Análisis consiste en evaluar las necesidades de los diversos usuarios

Implementación implica la configuración de la aplicación y del planteamiento.

Puesta en marcha: requiere de la formación inicial de los usuarios y la validación por parte de cada uno de ellos

Gestión de transición: realización de seguimiento de la adopción de la herramienta y dar soporte.