

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Identificación de sistemas **ERP-CRM**



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Introducción



Ud1.

Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Introducción

- Las empresas precisan, para una **óptima gestión empresarial**, de un **soporte informático** adecuado a las necesidades de la empresa (gestión comercial, compraventa, facturación, contabilidad, nóminas, etc.)
- El conjunto de programas que una empresa utiliza para acompañar su gestión diaria constituyen su **sistema de gestión empresarial**.
- La evolución, por una parte, de las **tecnologías de la información**, y por otra, de la **gestión de procesos en las empresas**, nos ha llevado al momento actual, en el que se considera que los sistemas informáticos de gestión empresarial óptimos para una empresa son los llamados sistemas ERP.

Esta unidad introduce el concepto de sistemas ERP y, también, el concepto de sistemas CRM.

- La palabra **ERP** corresponde al acrónimo inglés de **Enterprise Resource Planning** (Planificación de Recursos Empresariales)
- La palabra **CRM** corresponde al acrónimo inglés de **Customer Relationship Management** (gestión de la relación con los clientes).
- La palabra **BI** corresponde al acrónimo inglés de **Business Intelligence** (inteligencia de negocio).

Ud1.

Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Introducción

- Los sistemas **ERP**, integran o pretenden integrar todos los datos y procesos de una organización en un **sistema unificado**.
- Los **sistemas CRM** son ideados para apoyar la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing



Los sistemas CRM deberían estar incluidos en los sistemas ERP y, la realidad es que la mayoría de los actuales ERP incorporan una completa gestión CRM.

Ud1.

Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Introducción

- La palabra ***BI*** corresponde al acrónimo inglés de ***Business Intelligence*** (*inteligencia de negocio*).
- Las soluciones BI ***son herramientas destinadas a facilitar datos a los dirigentes empresariales***, obtenidas a partir de los datos de los sistemas ERP-CRM, con el objetivo de **facilitar la toma de decisiones**.
- Los sistemas ERP-CRM incorporan, cada vez más, soluciones BI, pero todavía hay muchas PYME que no tienen implantado un ERP-CRM o que tienen un ERP-CRM no actual y que, para ellas, la utilización de soluciones BI independientes puede ser muy conveniente.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

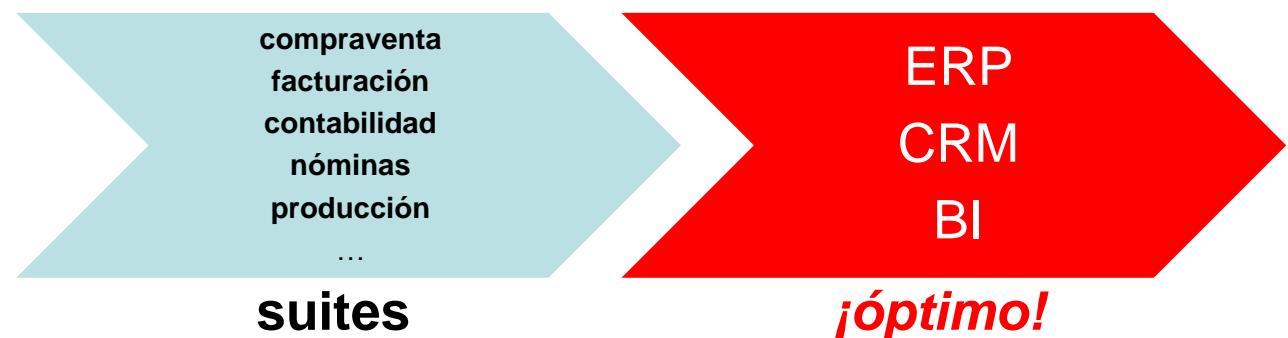
Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Introducción

- Sistemas de GESTIÓN EMPRESARIAL
(PROGRAMAS INFORMÁTICOS)



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial



La empresa

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

- La empresa tiene como **objetivo principal** la obtención de beneficio económico. Si una empresa no alcanza este objetivo no puede desarrollar su actividad. Pero, además, la empresa **puede tener otros objetivos secundarios, como:** creación de empleo, mejora de la calidad, etc...
- Para **conseguir este objetivo** es fundamental que **la empresa disponga de una organización que le permita desarrollar esta función.**

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

La empresa

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

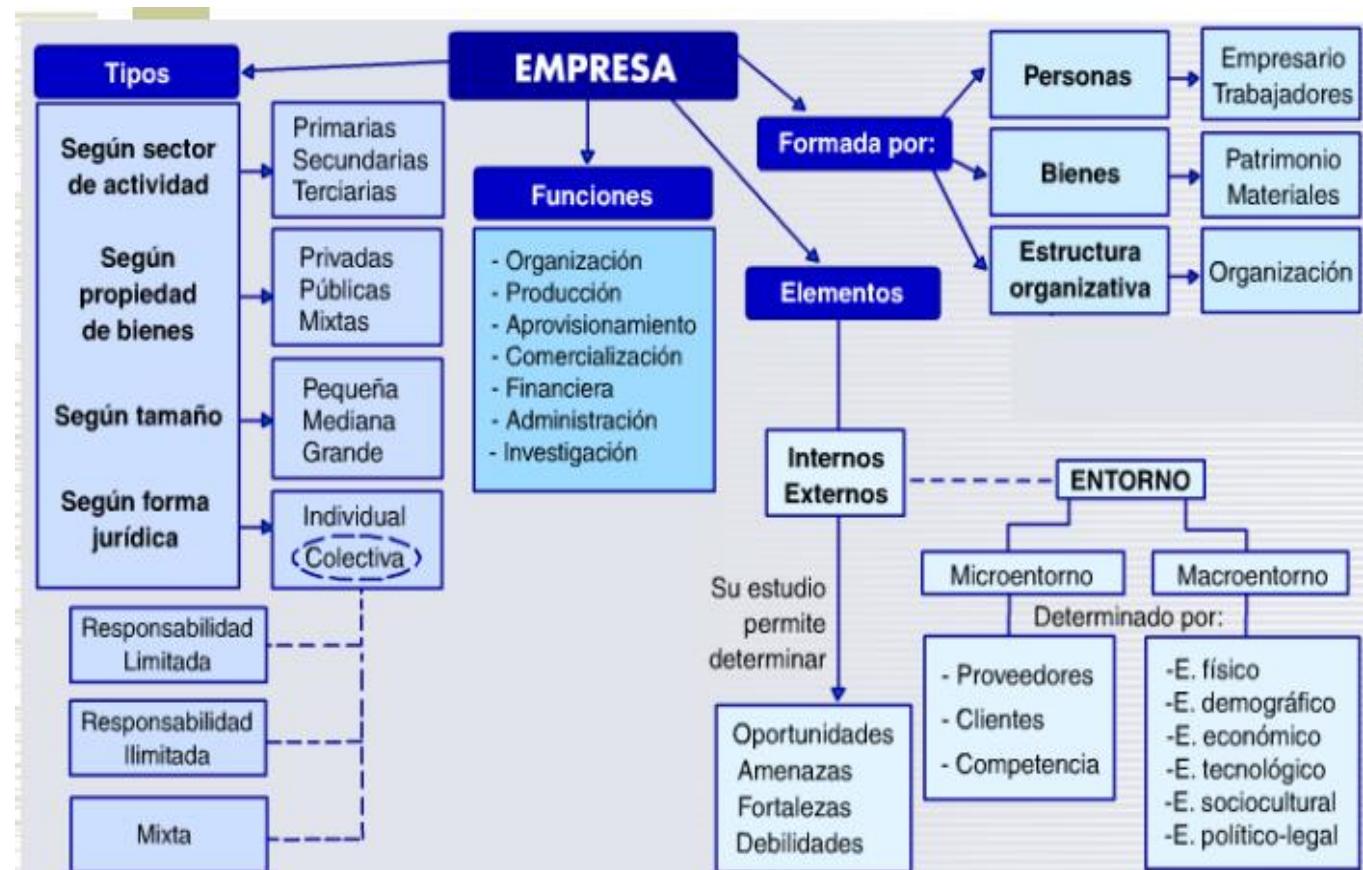
Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



La empresa

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

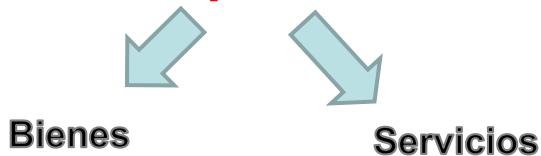
Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

- La **actividad económica** de los individuos de una sociedad **consiste en producir bienes y servicios** con el objetivo de intercambiarlos para satisfacer sus necesidades.

Empresa = actividad económica



- Esta actividad económica se realiza a través de las **empresas**. La comercialización es una función esencial de las empresas, ya que no serviría de nada producir bienes si no se llegaran a vender en el mercado.

La empresa

Una serie de definiciones

- **Empresa** es un conjunto de factores de producción organizados para llevar a cabo una actividad económica que satisface las necesidades de las personas con el objetivo de conseguir un beneficio.
 - **Actividad económica** es la producción y distribución de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades de los miembros de una sociedad.
 - **El mercado es** el espacio o ámbito (no necesariamente físico) donde confluyen compradores, que quieren adquirir un bien o un servicio, y vendedores, que ofrecen bienes y servicios para hacer intercambios a través de un medio de pago reconocido por ambos.
 - **Bienes:** Son elementos materiales que satisfacen necesidades o deseos de las personas y de las empresas, por ejemplo, una bicicleta.
 - **Servicios:** Son actividades u operaciones intangibles destinadas a satisfacer necesidades o deseos, por ejemplo, un masaje.
- El **objetivo de cualquier empresa** es conseguir que los consumidores elijan y compren su producto, de entre todos los que se pueden encontrar en el mercado.

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

La empresa

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La clasificación
de empresas



La empresa

Clasificación de las empresas



La empresa

Clasificación de las empresas Según su actividad

Los tres grandes sectores en que se divide la actividad económica:



Sector primario:

Empresas que realizan actividades referentes a los **recursos naturales, extracción de materias primas, explotación agrícola, ganadera, etc.**



Sector secundario:

- Empresas transformadoras, elaboración de productos a partir de materia primas, en las que hay un proceso productivo, empresas metalúrgicas, textil, etc.



Sector terciario:

- **Actividades de prestación de servicios, empresas comerciales;** es decir, venta de artículos sin transformación alguna, asesorías, agencias de viajes, etc.

La empresa

Clasificación de las empresas

Según su tamaño

DIMENSIÓN	NÚMERO DE TRABAJADORES	VOLUMEN ANUAL DE FACTURACIÓN	TOTAL ACTIVO
Microempresas	0-9	≤ 2 mill. de euros	≤ 2 mill. de euros
Pequeñas empresas	10-49	≤ 10 mill. de euros	≤ 10 mill. de euros
Medianas empresas	50-249	≤ 50 mill. de euros	≤ 43 mill. de euros
Grandes empresas	Más de 250	> 50 mill. de euros	> 43 mill. de euros

PYME

La empresa

Clasificación de las empresas según el Ámbito de Actuación

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Empresas locales

Aquellas que desarrollan su actividad en **una localidad concreta**.



Empresas regionales

Aquellas que desarrollan su actividad principal en varias **localidades o provincias de una región**.



Empresas nacionales:

Aquellas que desarrollan su actividad principalmente en **un país**.



Empresas internacionales:

Aquellas que operan en **un país**, pero a su vez **exportan su producción fuera de él**.



•Empresas multinacionales:

•Aquellas que tienen **filiales** en otros **países**.

La empresa

Clasificación de las empresas según la Titularidad del Capital

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Empresas privadas:

Aquellas en las que **la mayoría del capital es de iniciativa privada, de personas físicas o jurídicas**.



Empresas públicas:

Aquellas en las que **el capital es propiedad del estado o de cualquier entidad de carácter público**. Aunque el estado no posea la totalidad del capital, se considerarán públicas si éste interviene en la dirección de la misma, por ejemplo, RENFE o Correos.



Empresas mixtas:

Aquellas cuyo **capital está compartido entre el estado y los particulares**, por ejemplo, Altadis.

La empresa

Clasificación de las empresas según Finalidad de los Beneficios

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Empresas con ánimo de lucro:
aquellas cuyos **beneficios revierten en sus propietarios**



Empresas sin ánimo de lucro:
aquellas cuyos **beneficios se destinan a fines sociales o de crecimiento**, nunca a sus propietarios y siempre está recogido en sus estatutos sociales.

La empresa

Clasificación de las empresas según su actividad comercial

- **Las empresas industriales:** se caracterizan porque a través de la **adquisición de unas materias primas y su transformación**, obtienen un producto final.
- **Las empresas comerciales:** son las que **adquieren bienes o mercancías para venderlas posteriormente**. Las podemos clasificar en:



Mayoristas:

venden sus productos a **otras empresas comerciales**, las que los adquieren para volverlos a vender.



Minoristas:

venden la mayoría de sus productos al **consumidor final**.



Comisionistas:

se encargan de **vender** productos a cambio de **una comisión**.



Las empresas de servicios:

son las que se caracterizan por la **venta de servicios**, bien sean profesionales o de cualquier otro tipo.

La empresa

Clasificación de las empresas
según su forma jurídica

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

FORMA JURÍDICA ELEGIDA



La empresa

Clasificación de las empresas
según su forma jurídica

¿Qué es la personalidad jurídica?

Cuando una **empresa** tiene PERSONALIDAD JURÍDICA PROPIA, asume todos los **derechos y obligaciones** como si fuera una persona nueva.

Según estemos ante empresas con personalidad jurídica o no, tenemos dos grandes tipos de empresas: la **empresa individual (autónomos)** y las **sociedades mercantiles**.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Clasificación de las empresas según su forma jurídica

¿Cómo elijo forma jurídica de la empresa?

La elección de la forma jurídica va a **depender de las características que necesiten los socios**. Para ello debemos tener en cuenta una serie de factores.



La empresa

Clasificación de las empresas
según su forma jurídica

¿Cómo elijo forma jurídica de la empresa?

1. **El número mínimo de socios.** En algunas empresas se **necesita un número mínimo de socios**, pero en otras se puede crear una sociedad con sólo un socio.
2. **Las aportaciones de dinero mínimas que deben hacer los socios.** En las empresas individuales (autónomos) no suelen ser necesarias. Tampoco para algunas empresas de socios. Sin embargo, algunas otras empresas necesitan una pequeña cantidad (**3000 euros** en el caso de las **sociedades limitadas**) o una más grande (**60.000 euros** la sociedad anónima).

Por tanto, las empresas más grandes suelen elegir **sociedades anónimas**.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Clasificación de las empresas
según su forma jurídica

¿Cómo elijo forma jurídica de la empresa?

3. **La responsabilidad de los socios.** Puede ser de dos tipos:
 - a) **Responsabilidad limitada al capital aportado.** En caso de deudas con el banco u otra empresa o persona, **cómo mucho puedo perder el dinero que puse para iniciar la empresa**, pero nunca más.
 - b) **Responsabilidad ilimitada.** Esto quiere decir que **en caso de deuda tengo que pagar con mi propio patrimonio** (me pueden quitar la casa, el coche etc.).

Si creo que hay riesgo de endeudarme y perder mi patrimonio elegiré una empresa con responsabilidad limitada. Sin embargo, si soy un fontanero que da servicios cuando lo llaman, es complicado tener deudas importantes y puedo elegir una empresa con responsabilidad ilimitada.

Ud1.

*Gestión empresarial
ERP-CRM-BI*

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Clasificación de las empresas
según su forma jurídica

¿Cómo elijo forma jurídica de la empresa?

4. **Transmisión de la propiedad.** Se refiere a si puedo vender mi parte como socio de la empresa o no. Puede ser:

- a) **Restringida.** En algunas empresas la transmisión es restringida, lo que quiere decir que, **si quiero vender mi parte como socio a otra empresa, los demás socios tienen que estar de acuerdo en la persona a la que se la vendo.**
- b) **Libre.** Cuando la transmisión es libre, puedo venderla a quien yo desee.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Clasificación de las empresas
según su forma jurídica

¿Cómo elijo forma jurídica de la empresa?

5. **Pago de impuestos.** Como norma general, las sociedades pagan un porcentaje fijo. Los autónomos pagan un porcentaje que crece al ganar más.

Si creo que voy a ganar poco es más interesante **ser autónomo**, ya que, con pocos beneficios, los impuestos a pagar serán menores que en las sociedades.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Clasificación de las empresas
según su forma jurídica

¿Cómo elijo forma jurídica de la empresa?

6. **El ánimo de lucro.** Una empresa tiene ánimo de lucro cuando quiere tener beneficios. Como normal general, todas las empresas desean beneficios. Sin embargo, hay algunas ocasiones en las que **una empresa se puede crear para satisfacer las necesidades de los socios, como algunas cooperativas.**

Las cooperativas son un tipo de sociedad especial (llamadas de interés social) en la que todos los socios suelen votar todas las decisiones con independencia del capital aportado

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Clasificación de las empresas
según su forma jurídica

EMPRESAS **SIN PERSONALIDAD JURÍDICA**
(CON PERSONALIDAD FÍSICA)

Empresario individual (autónomo)

Comunidad de bienes

Sociedad civil

EMPRESAS **CON PERSONALIDAD JURÍDICA**
(SIN PERSONALIDAD FÍSICA)

Sociedades personalistas

Sociedad colectiva

Sociedad comanditaria simple

Sociedades capitalistas

Sociedad comanditaria por acciones

Sociedad Limitada (S.L.)

Variantes de la Sociedad Limitada:
SLNE / SLFS

Sociedad anónima

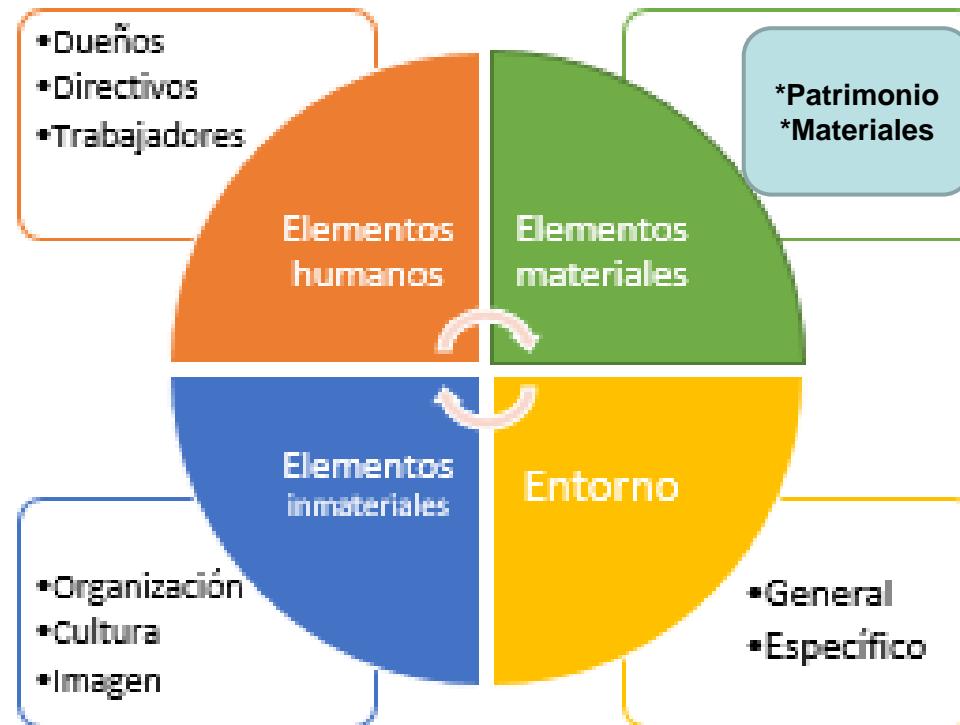
Sociedades de interés social

Sociedad Laboral (Limitada o Anónima)

Sociedad cooperativa

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

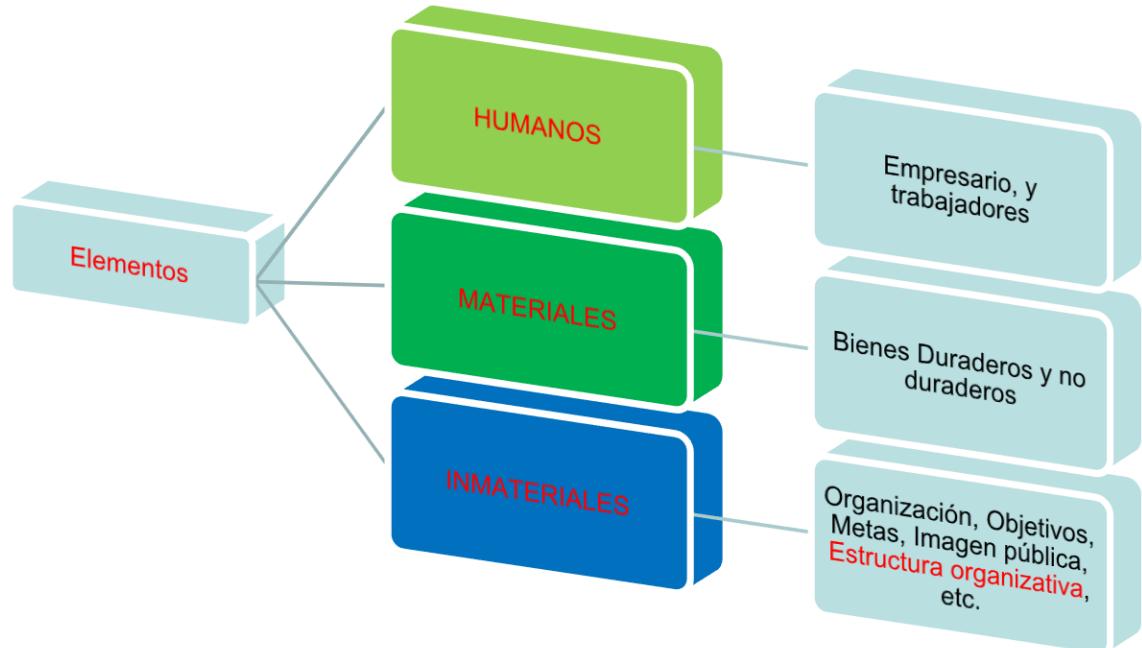
Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Formados por:



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Formados por:

ECONFINADOS

PROPIETARIOS

RECURSOS HUMANOS (RR.HH)

Son los **dueños de la empresa** y aportan el capital para su creación.

DIRECTIVOS

Son los **empresarios**, o sea, las personas que **gestionan la empresa**.

EMPLEADOS

Son aquellos que **aportan su trabajo** a cambio de un salario.

ECONFINADOS

ELEMENTOS TANGIBLES E INTANGIBLES

Elementos tangibles e intangibles que permanecen en la empresa durante **más de un ejercicio económico** (mobiliario, software, etc.).

Patrimonio

Materiales

Elementos que permanecen en la empresa durante **menos de un año** o ejercicio económico (existencias, material de oficina, dinero, etc.).

ECONFINADOS

OTROS ELEMENTOS INMATERIALES

ORGANIZACIÓN

Relaciones formales e informales, **estructura organizativa**, etc.

CULTURA

Creencias y valores que definen a una empresa.

IMAGEN

Es la **percepción del entorno** de la empresa sobre sí misma.

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

- **Elementos Internos:** Factores inherentes a la propia empresa que nos permiten establecer sus puntos fuertes y débiles. Se identifican con las distintas áreas funcionales.
- **Elementos Externos:** Todo lo que rodea a la empresa e influye en su funcionamiento.
- **Entorno de la empresa:**



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

- **Micro entorno:** Entorno específico de una empresa en particular formado por los elementos que tienen una influencia directa en el proceso de intercambio que mantiene la empresa y su entorno. Elementos:

- **Proveedores:** Abastecen de productos o servicios necesarios para realizar la actividad.
- **Clientes:** Compran o hacen uso de los productos y servicios que ofrece la empresa.
- **Competencia:** Rivalidad entre empresas que realizan la misma actividad.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

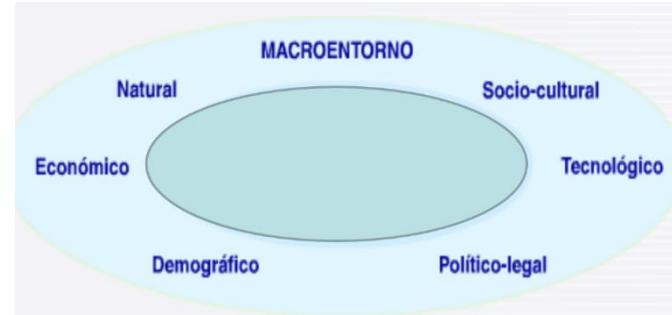
Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

- **Macro entorno:** Entorno general que rodea a la empresa y que es común a las empresas de un determinado país y/o sector. Se consideran seis dimensiones:

- **Entorno natural o físico:** Recursos naturales empleados, condiciones climáticas y las características geográficas donde la empresa desarrolla su actividad.



- **Entorno económico:** Conjunto de factores y tendencias que determinan y condicionan la capacidad de compra en el mercado: **nivel de renta, impuesto, nivel de precios, etc.**
- **Entorno demográfico:** Tamaño de la población, densidad, edad, sexo, movimientos migratorios, etc.
- **Entorno político-legal:** Conjunto de **normas, reglamentos y leyes** que definen el marco en el que las personas y organizaciones realizan sus actividades.
- **Entorno tecnológico:** El **desarrollo tecnológico** es uno de los factores claves para la introducción de nuevos productos y procesos en los mercados.
- **Entorno socio-cultural:** Factores culturales y sociales que intervienen que afectan a las personas que forman el mercado: **Normas, creencias y valores culturales.**

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

FUNCIONES

Áreas Funcionales de las empresas



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

FUNCIONES

Áreas Funcionales de las empresas

Para que las **empresas** puedan alcanzar sus **objetivos**, deben organizar y gestionar todos los elementos que la forman de una manera **adecuada**. Para su correcto **funcionamiento**, las empresas se dividen en **áreas funcionales** (departamentos).

Las **áreas funcionales** de la empresa están **formadas por una serie de subdivisiones o departamentos** relacionados unos con otros con el **objetivo** de **gestionar y conseguir un adecuado funcionamiento de la empresa**.

ÁREAS DE LA EMPRESA

- Área de producción
- Área del personal
- Área de mercadotecnia
- Área de finanzas



La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

FUNCIONES

Estas serian la áreas funcionales de la empresas



La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

FUNCIONES

Estas serían las áreas funcionales de las empresas

Dependiendo del tamaño que tenga cada empresa, algunas cuentan con otros departamentos como los siguientes:



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

FUNCIONES

Estas serían las áreas funcionales de las empresas

- **Innovación(I+D):** En esta área se **originan nuevas ideas de productos**, así como la mejora en las prácticas y procesos tanto de producción como de comercialización.
- **Tecnología:** En este departamento se **desarrolla el hardware y el software que brinde el soporte técnico** que se usará para el manejo de datos e información. Ayuda a que los procesos de producción y comercialización se vuelvan más eficientes.
- **Servicio al cliente:** Busca **atender y servir de mejor forma a los clientes de la empresa**, con el fin de mantener la fidelidad de los clientes. Dando respuesta rápida a los requerimientos de los clientes como pueden ser: reclamos, quejas, inquietudes, entre algunos que podemos mencionar.



La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

RESUMEN

Estas serían las áreas funcionales de las empresas

- **Organización:** Responsable de la estructura organizativa de la empresa.
- **Producción:** Fabrica bienes finales para su venta.
- **Aprovisionamiento:** Decide qué necesita para la fabricación, cuánto fabricar, cómo almacenar, etc.
- **Comercialización:** Venta y distribución del producto.
- **Financiera:**
 - Financiación: Captación de recursos para la producción al menor coste posible.
 - Inversión: Gestión de los recursos financieros para maximizar los beneficios.
- **I+D:** Estudios/investigaciones para realizar mejoras.
- **Administración:** Coordinación de los factores humanos.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa ORGANIZACIÓN de la empresa

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

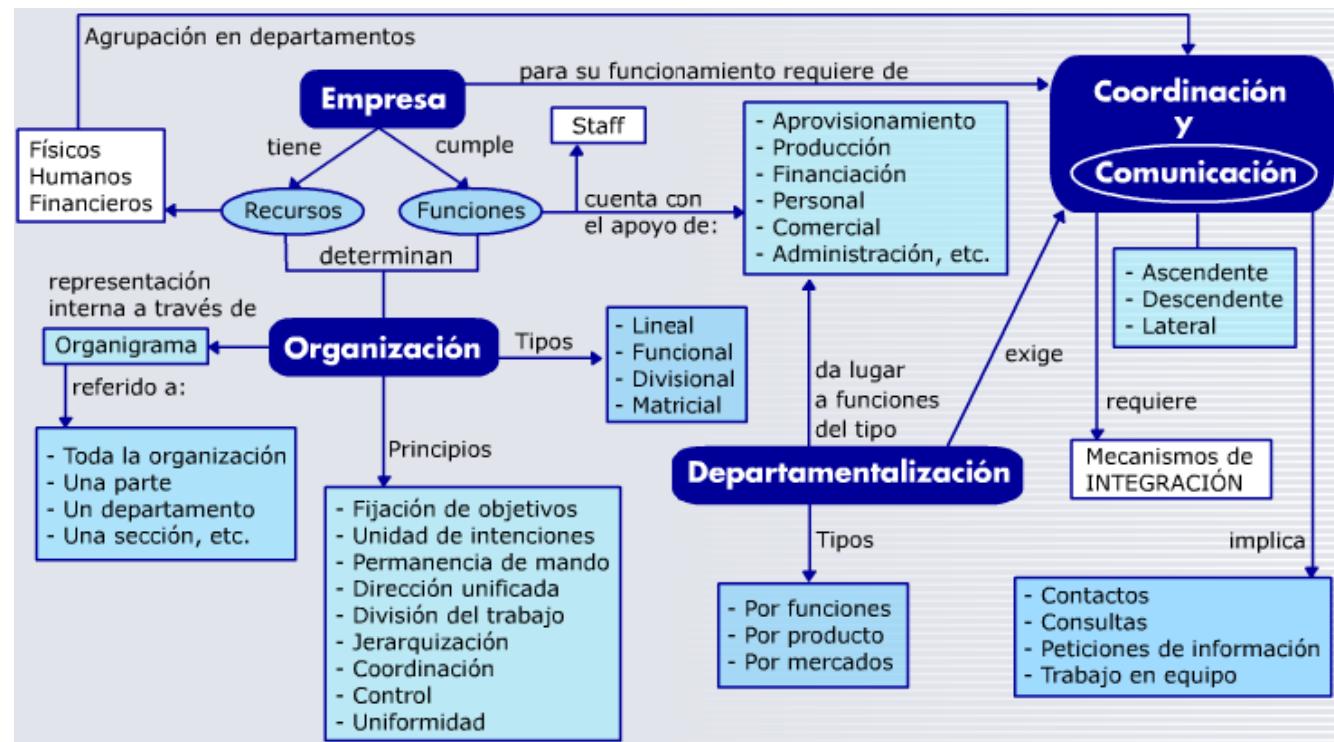
Anexo: Gestión de Almacén



La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa ORGANIZACIÓN de la empresa

- Toda empresa, para alcanzar sus objetivos, necesita dotarse de una **organización**. Así, una empresa requiere de unos **medios físicos, humanos y financieros** que, combinados de forma adecuada, permitan alcanzar los fines fijados por la empresa.
- Interactividad entre subsistemas.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

Se tienen que definir los distintos principios que rigen la organización,
Como son:

- **Fijación de objetivos:** la empresa debe tener claro qué es lo que quiere conseguir.
- **Unidad de intenciones:** todas las **actividades** deben estar **orientadas hacia los objetivos propuestos**.
- **Permanencia en el mando:** debe existir siempre una **autoridad visible**.
- **Dirección unificada:** cada miembro de la empresa debe recibir órdenes de un único superior.
- **Diferenciación de funciones:** cada miembro de la empresa posee una serie de funciones.
- **División del trabajo:** cada persona se especializa en aquello que posea mejores aptitudes y habilidades.
- **Jerarquización:** los miembros de la empresa deben tener claro quiénes son las personas que pueden "mandar" y las que tienen que "obedecer".
- **Coordinación y control:** las personas que poseen personal a su cargo **son responsables de coordinarlo y controlarlo**.
- **Uniformidad de actividades:** el trabajo a realizar por un determinado miembro de la empresa debe **englobar tareas y actividades similares**.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

Modelos de estructura organizativa.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

- La **forma de organización** de las empresas es muy diversa y depende, en gran medida, de su **actividad** y de sus **dimensiones**. La organización de las empresas mediante **departamentos** es una **forma de estructurar la empresa** y de **distribuir el trabajo** de manera que sea asumible y se pueda hacer de forma más o menos autónoma.

Los **departamentos** son **agrupaciones de personas** que **realizan funciones y tareas de características similares** y que se encargan de una actividad concreta de la empresa.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

- Las empresas, para representar su estructura organizativa utilizan los **organigramas**, es decir, gráficos que recogen esquemáticamente la división de funciones en la empresa con:
 - los distintos órganos y departamentos que la componen
 - y las relaciones entre los mismos.

(El organigrama es un gráfico que muestra los departamentos de la empresa, las relaciones que existen entre ellos y las líneas de mando.)

CLASIFICACIÓN DE LOS ORGANIGRAMAS SEGÚN SU FORMA

1



Organigramas verticales: Las relaciones de autoridad van desde arriba (mayor autoridad) hasta abajo (menor autoridad).

2



Organigramas horizontales: Las relaciones de autoridad van de izquierda (mayor autoridad) a derecha (menor autoridad).

3



Organigramas radiales: Las relaciones de autoridad van desde el centro (mayor autoridad) hacia afuera (menor autoridad).

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

Modelos de estructura organizativa de la empresa

El **modelo de estructura organizativa**, se refiere a la **forma** que tienen las empresas de organizarse **formalmente** en distintos **departamentos**, definiendo las **funciones**, nivel de **autoridad** (jerarquía) y **relaciones de coordinación** existentes.

En base a las **relaciones de comunicación establecidas** y los **principios organizativos adoptados**, las empresas pueden adoptar distintos **modelos de estructura organizativa**:

- Organización lineal o jerárquica.
- Organización funcional.
- Organización en línea o STAFF (asesoramiento)
- Organización divisional.
- Organización matricial.

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

Modelos de estructura organizativa.

Organización lineal o jerárquica

Basado en el **principio de jerarquía** (autoridad claramente definida) y el **principio de unidad de mando**, donde cada subordinado solo recibe órdenes de un cargo superior.



- **Ventajas:** Responsabilidad claramente definida y comunicación directa.
- **Inconvenientes:** Los directivos realizan muchas tareas y no se pueden especializar. Estructura comunicativa lenta y con dificultades de adaptación a los cambios del mercado.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

Modelos de estructura organizativa.

Organización lineal o jerárquica

- Generalmente los organigramas tienen una disposición jerárquica, es decir, en la parte superior indican los órganos directivos, a continuación, los departamentos (al mismo nivel y coordinados entre ellos) y, a la vez, los departamentos se dividen en secciones, cada de las cuales asume unas determinadas funciones dentro de la organización.
- Las decisiones son tomadas por un solo gerente (encargado de distribuir las funciones), éste las comunica a un subordinado, quien a su vez también toma decisiones y las participa al siguiente nivel, y así sucesivamente hasta llegar al último nivel en una sola línea. En este caso, no hay especialización.
- Este tipo de estructuras se recomienda para empresas pequeñas; sería muy difícil concentrar toda la autoridad en un solo gerente de una empresa grande.

Nos interesa especialmente el **departamento comercial**, que gestiona: **compras, ventas y almacén**.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

Modelos de estructura organizativa.

Organización lineal o jerárquica

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Modelos de estructura organizativa.

Organización FUNCIONAL

Es una forma de organización en la que los trabajadores reciben órdenes de varios especialistas o superiores a la vez, existiendo una red comunicativa más compleja.



- **Ventajas:** Los directivos están especializados en la única tarea que realizan
- **Inconvenientes:** No queda clara la responsabilidad de cada directivo. Puede existir **errores comunicativos** al darse órdenes por varias vías.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

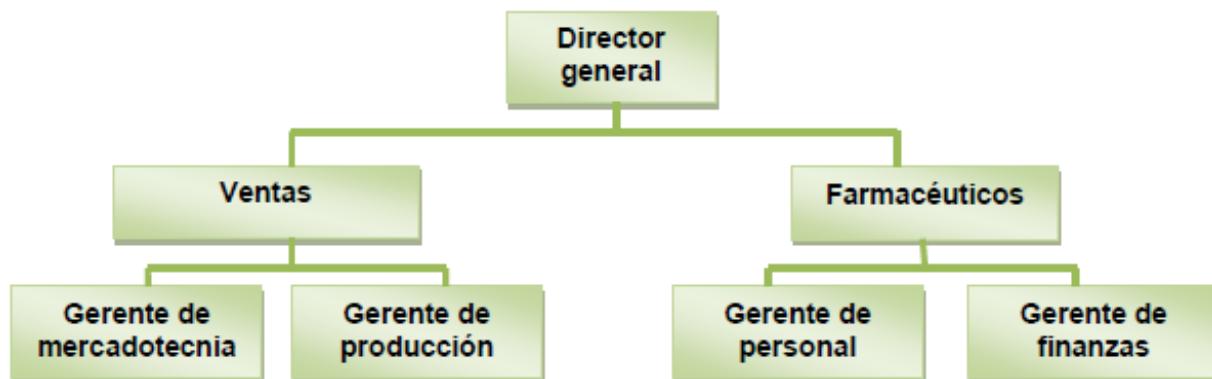
Principios de la organización

TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Modelos de estructura organizativa.

Organización FUNCIONAL

- La organización funcional, **busca reducir el mínimo de actividades o funciones**, ya sea por un gerente, supervisor o trabajador, con el fin de dividir el trabajo y conseguir la especialización.
- Normalmente encontramos a un gerente general, del cual depende un grupo de gerentes medios, cada uno con una función particular asignada. Esta clase de organización **es recomendable para organizaciones medianas o grandes**.



La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

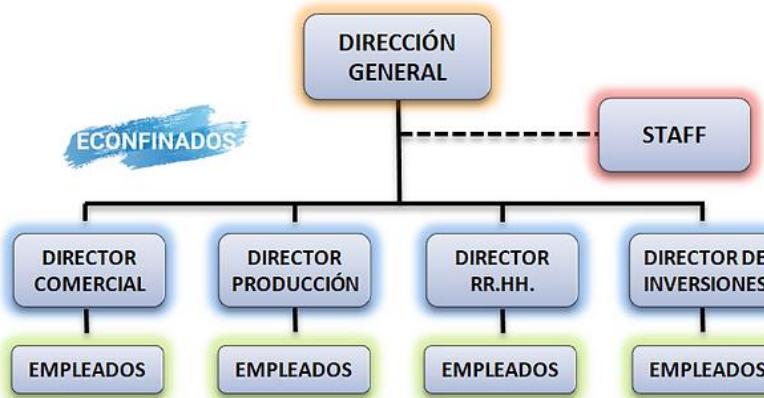
Principios de la organización

TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Modelos de estructura organizativa.

Organización en Línea y STAFF

- Es un **modelo similar al jerárquico** visto anteriormente, pero en el que en su estructura existe el asesoramiento externo por parte de especialistas en algún tema o materia concreta.



- **Ventajas:** Existe **asesoramiento extra** y se mantiene la **unidad de mando**.
- **Inconvenientes:** **Decisiones más lentas e incremento de costes** debido al staff.

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

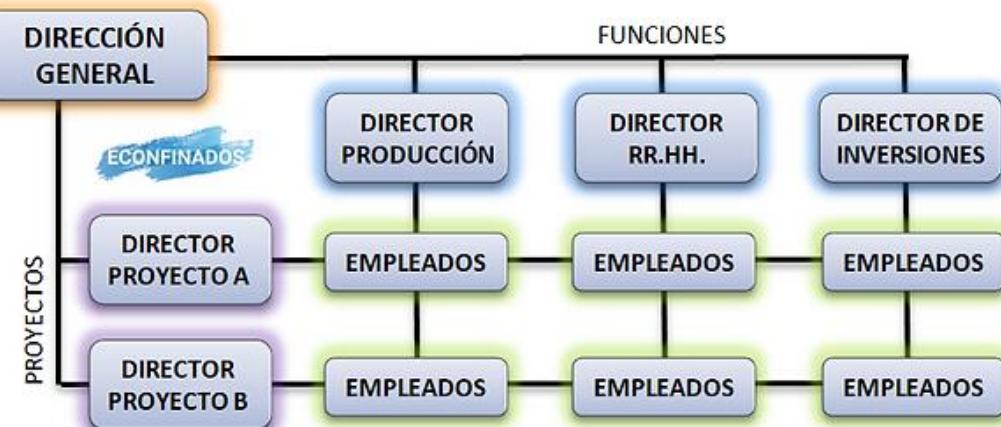
Principios de la organización

TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Modelos de estructura organizativa.

Organización Matricial

- Modelo que generalmente **combina la departamentalización por funciones con la de productos o proyectos**. Con él, los especialistas de distintas áreas (sobre todo del área de I+D+I) se unen con la intención de crear nuevos productos.



- **Ventajas:** Facilidad para lograr la **adaptación a distintos proyectos**.
- **Inconvenientes:** **Decisiones más lentas** dada la existencia de una doble autoridad.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Modelos de estructura organizativa.

Organización Divisional

- Cada una de las **divisiones** funcionan casi de forma autónoma bajo la coordinación y control de una dirección general.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa

Departamentalización por funciones.

Consiste en dividir las tareas de la empresa en base a las principales funciones existentes en la mayoría de estas, o sea, comercial, producción, recursos humanos, inversión...

- **Ventajas:** Promueve la **especialización** de trabajadores y su **eficiencia**.
- **Inconvenientes:** Pueden darse **problemas de coordinación** entre departamentos.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa

Departamentalización por productos.

La empresa organiza sus tareas en función del producto o la línea de productos que fabrican. Es muy común en empresas que ofrecen gran variedad de productos (Xiaomi, Apple...)

- **Ventajas:** Permite una mayor **independencia** entre departamentos.
- **Inconvenientes:** Como antes, se producen **altos costes** por duplicidad de puestos.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

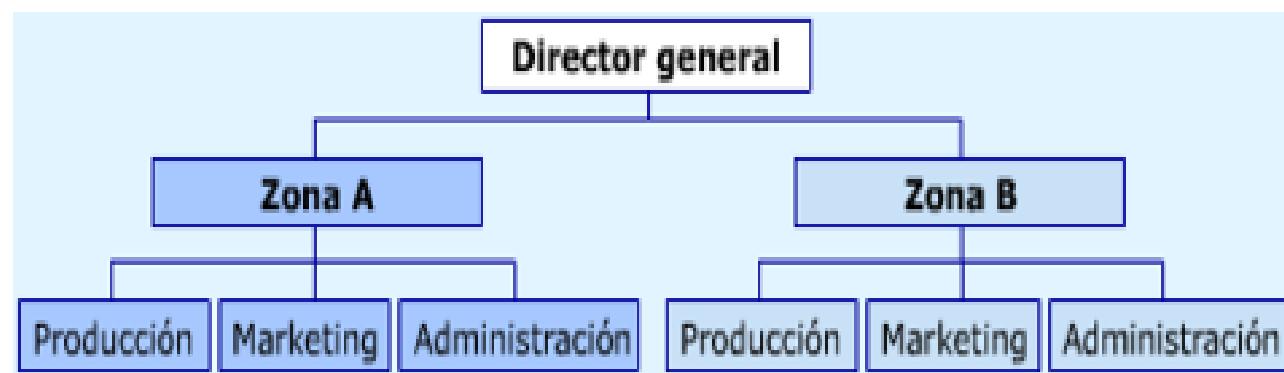
ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa

Departamentalización por áreas geográficas o mercados.

Forma de organizar tareas muy utilizada por las grandes empresas, sobre todo para las de producción y marketing. Se suele combinar con otros criterios de departamentalización.

- **Ventajas:** Mejor atención al cliente y rapidez en la toma de decisiones.
- **Inconvenientes:** Incrementa los costes al tener varios jefes en cada zona, además puede generar problemas de coordinación entre distintas zonas



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa

Departamentalización por Clientes.

Utilizado por empresas que trabajan con distintos canales de distribución, que tienen muy pocos clientes o que cuentan con clientes muy diferenciados entre ellos.

- **Ventajas:** Permite una mayor **independencia** entre departamentos.
- **Inconvenientes:** Genera **mayores costes** al aumentar el número de altos cargos.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa

Departamentalización por Procesos.

Consiste en organizar al equipo humano de la empresa en función de las distintas tareas que se llevan a cabo durante el proceso productivo (vehículos, sector textil, etc.).

- **Ventajas:** Promueve la **especialización** de trabajadores y su **eficiencia**.
- **Inconvenientes:** Pueden darse **problemas de coordinación** entre departamentos y generar **fatiga y monotonía** en los trabajadores.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa

Departamentos tipo

- **Aprovisionamiento:** compra y almacenamiento de materias primas, control de stock.
- **Producción:** transformación de materias primas en productos.
- **Financiación:** inversión, administración y gestión de recursos financieros.
- **Personal:** contratación de personal y gestión de nóminas.
- **Administración:** archivo, contabilidad, impuestos, etc.
- **Comercialización:** gestión de ventas, publicidad, etc.

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Relaciones interdepartamentales (Comunicación)

Objetivo: que en el seno de la empresa exista una comunicación fluida entre los distintos miembros que la componen así como entre los distintos departamentos.

Tipos:

- **Ascendente:** la comunicación fluye de los niveles inferiores e intermedios a la dirección general.
- **Descendente:** la comunicación fluye de la dirección a los niveles intermedios e inferiores.
- **Lateral:** comunicación entre los distintos departamentos de la empresa.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Evolución en la informática de

gestión empresarial



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Un **sistema informático** está formado por todos los recursos (Hardware y software) necesarios para facilitar un tratamiento automático de la información, y que, además, permitan la comunicación de la misma. Una posible clasificación según su evolución a lo largo del tiempo puede ser:

- ✓ **Sistema de procedimiento de transacciones:** Son el nivel operacional más bajo. Soportan la rutina diaria del negocio (transacciones comerciales, económicas). Gestiona la información, es decir, almacena, modifica y recupera la información referente a las transacciones producidas en una empresa.



Por ejemplo, cuando una persona compra entradas para un partido, mientras llena la información del asiento que desea, etc. el **sistema de procesamiento de transacciones** **retiene la entrada para que otro cliente no pueda comprarlo**. Y así, permite que una entrada no se venda a dos clientes diferentes.

Evolución en la informática de Gestión empresarial

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

- ✓ **Sistemas de automatización de oficinas:** Aplicaciones destinadas a ayudar en el trabajo diario del administrativo de una empresa u organización. Este software está formado por procesadores de textos, hojas de cálculo, editores de presentaciones, gestores de correo electrónico, etc.



Por ejemplo,

- mediante las **videoconferencias**, diferentes personas de distintos departamentos o sucursales pueden comunicarse fácilmente sin tener que recorrer largas distancias para asistir a reuniones.
- Las **plataformas ofimáticas**, como el correo electrónico permiten enviar mensajes a un gran número de destinatarios situados en diferentes regiones del mundo.

Evolución en la informática de Gestión empresarial

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

- ✓ Sistemas de planificación de recursos: Integran la información y los procesos de una organización en un solo sistema. Estos sistemas son llamados también **ERP (Enterprise Resource Planning)**, y son sistemas compuestos por diferentes partes integradas en una única aplicación, como son, producción, ventas, compras, logística, contabilidad, gestión de proyectos, inventarios y control de almacenes, pedidos, nóminas, etc.



Un **sistema ERP ideal**, es una sola base de datos, que contiene todos los datos de diferentes módulos de software. Estos módulos de software pueden incluir: Fabricación, compras, ventas, clientes, contabilidad, etc..

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

En este caso veremos como ha evolucionado el **hardware** que aloja el software de gestión empresarial y el **software de gestión empresarial**:



Software



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

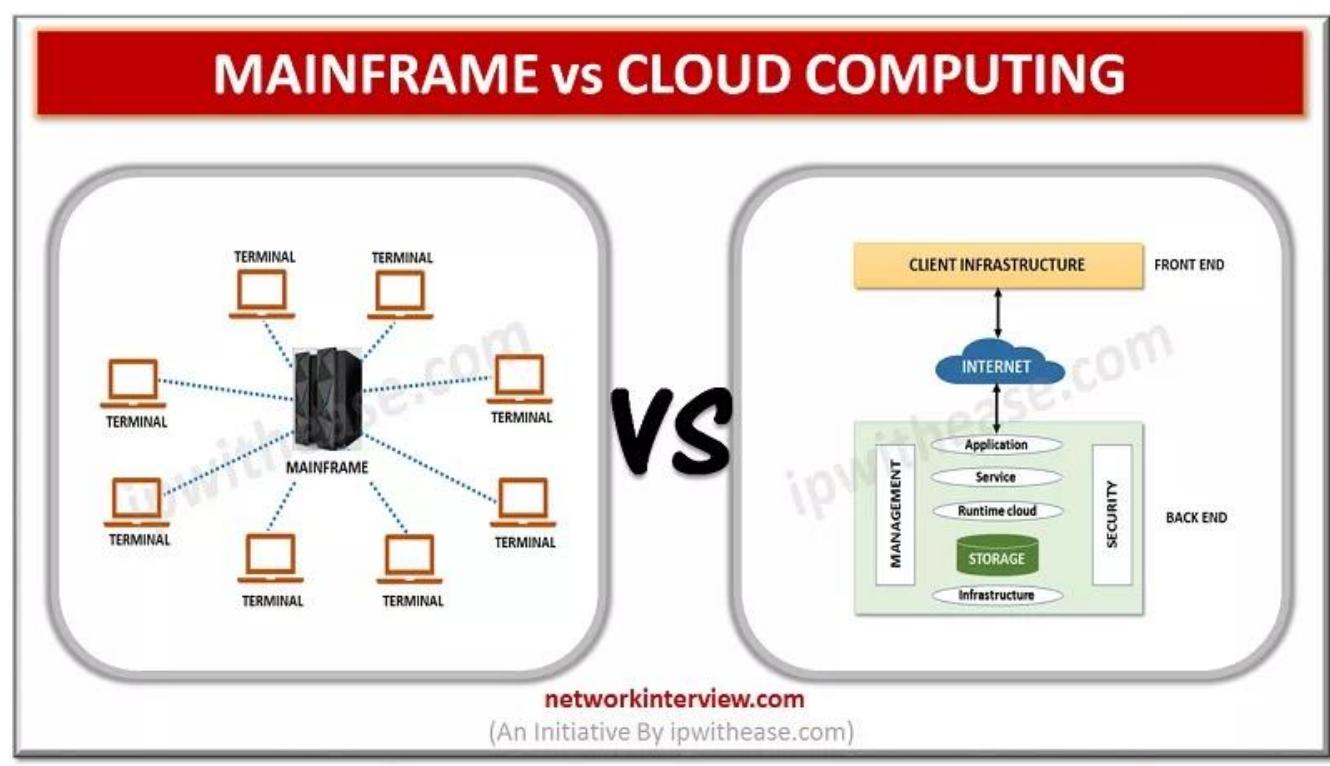
Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

Desde los mainframes hasta el cloud computing



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

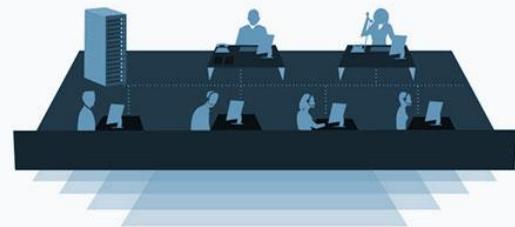
Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

- Tradicionalmente, las aplicaciones ERP / CRM / BI han sido alojadas **on-premise**.

On Premise



¿Qué es el software on premise?

Es el que está **instalado en los servidores o dispositivos locales** (es decir: los ordenadores) de una empresa.

- Esta **tipología de servicio implica**, por lo tanto, que **el usuario tenga un acceso físico a la información y un control directo a la configuración, uso y seguridad de sus datos**.

¿Significa esto que no podrás acceder a toda esta información si no estás en el edificio de la empresa?

Podrás, pero tendrás que recurrir a un **acceso remoto**. Lo que aumenta la seguridad del sistema, pero también implica un mayor esfuerzo.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

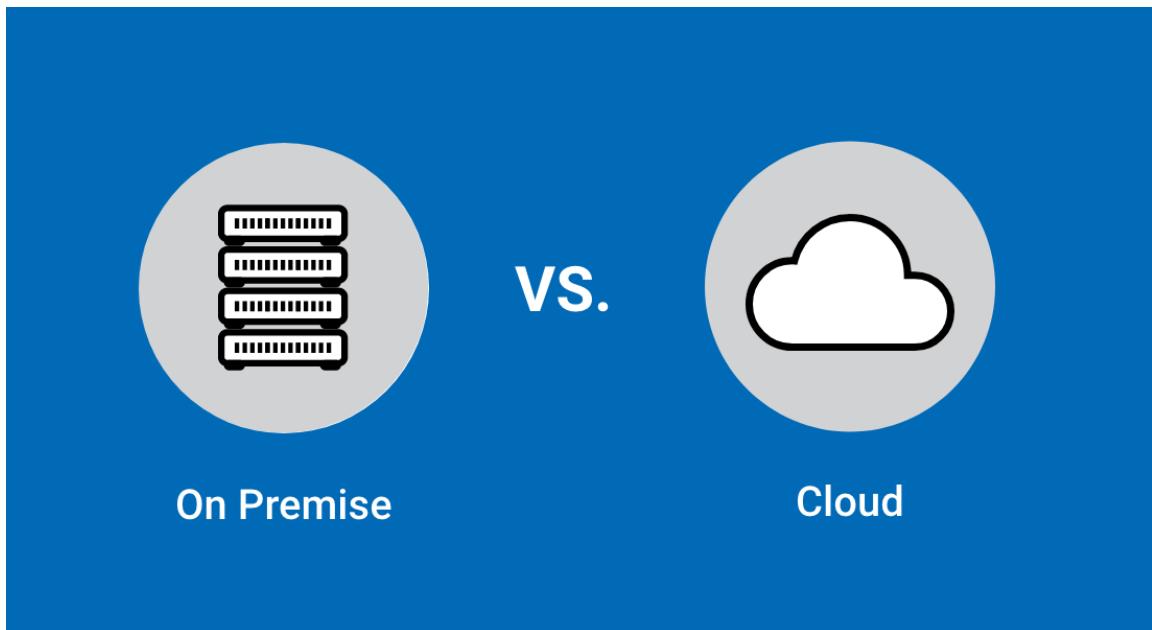
Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

- La historia de los tipos de desarrollo de las aplicaciones de gestión empresarial ha ido ligada a la evolución que ha tenido la tecnología.
- En estos momentos podemos decir que hemos entrado en una nueva época: la época de la informática en nube (**cloud computing**) y con ella, varios modelos de desarrollo (**IaaS**, **PaaS** y **SaaS**), que se impondrán o convivirán con el modelo tradicional on-premise.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

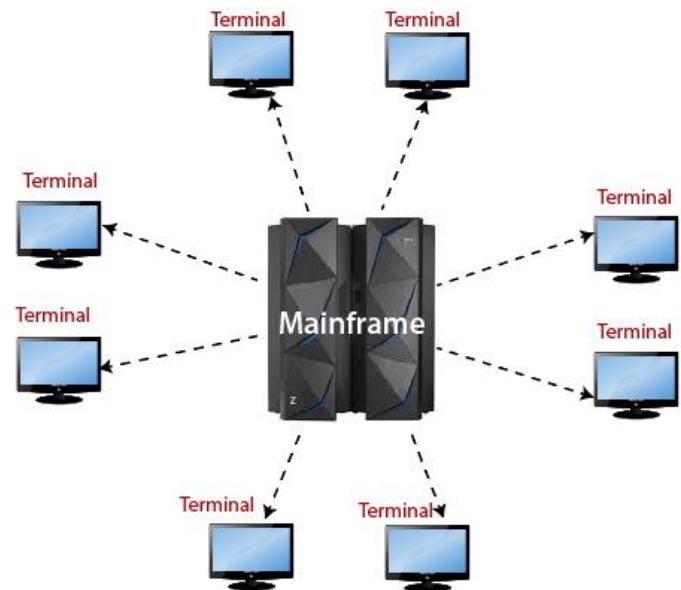


Hardware

Para saber dónde estamos, vamos a ver los tipos de desarrollo que ha habido a lo largo de la historia:

Primera época (décadas de los 60 y 70),

- ✓ Las aplicaciones residían en grandes ordenadores (**Mainframes**) ubicados en las dependencias de la organización y los usuarios disponían de terminales (pantallas sin memoria ni capacidad de proceso) conectadas con el ordenador central.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

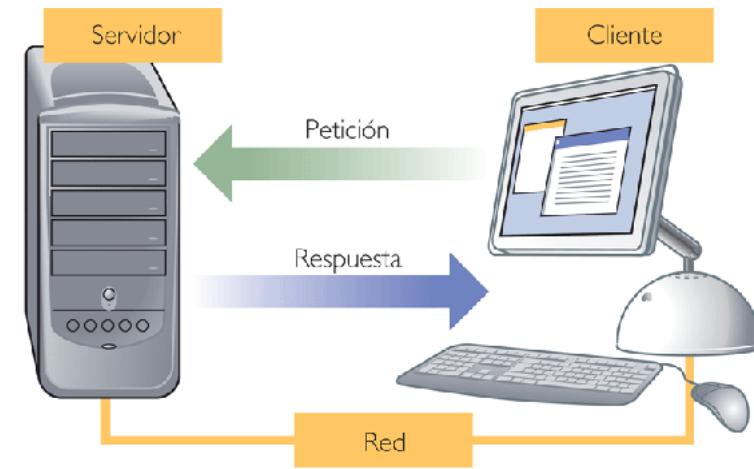
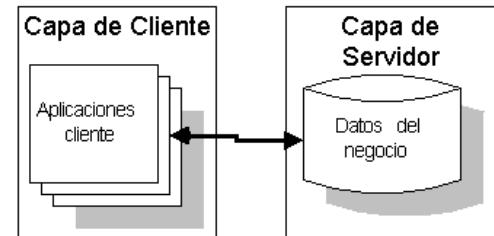
Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



La **segunda época** llega en la década de los 80, con la eclosión de los ordenadores personales.

Las aplicaciones empresariales fueron adoptando la arquitectura de dos capas (cliente-servidor), donde sigue existiendo el **ordenador central (servidor)** que contiene las bases de datos y donde la terminal de la anterior época queda sustituida por el **ordenador personal**, que, al disponer de memoria y capacidad de proceso, incorpora las aplicaciones a ejecutar.



Problema:

El mantenimiento de las aplicaciones, hay que actualizar la aplicación en todos los ordenadores personales clientes.

Evolución en la informática de Gestión empresarial



- Por el problema anterior , se adopta muy pronto la **arquitectura de tres capas** (presentación/Aplicación/datos).

- Consistente en que los **clientes tienen aplicaciones sencillas** (**capa de Presentación**), que únicamente **presentan los datos suministrados** por uno o varios servidores de aplicaciones (**capa de Aplicación**), que **han confeccionado los datos** que se sirven a los clientes a partir de los **datos suministrados** por los **servidores de datos** (**capa de datos**).



Arquitectura 3 capas

Evolución en la informática de Gestión empresarial

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



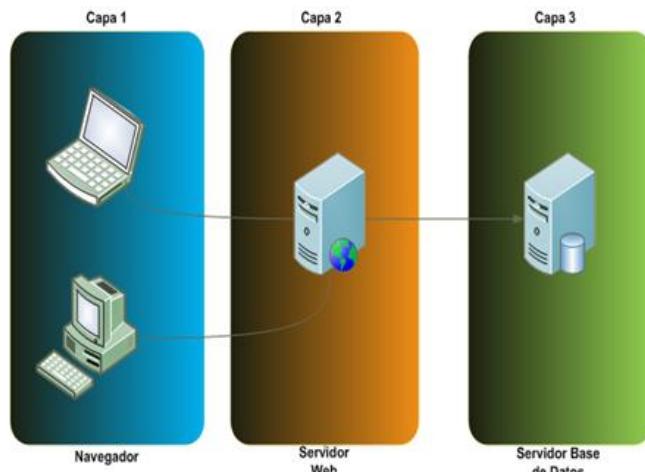
Hardware

La tercera época
(década de los 90)

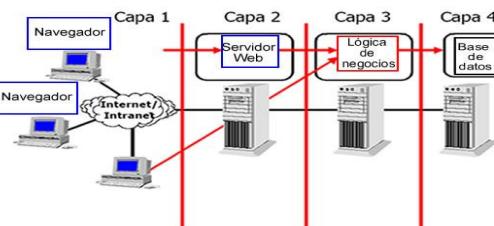
boom de Internet

Las aplicaciones empresariales buscan mecanismos para facilitar la conexión de los órganos de mando de las empresas desde ubicaciones remotas.

- Las aplicaciones empresariales se van acomodando a la nueva situación tecnológica y facilitan **soluciones accesibles desde los navegadores web**.
- La arquitectura de tres capas sigue siendo válida para la nueva situación. Simplemente hay que añadir un servidor web ante el (los) servidor (es) de aplicaciones, para permitir la conexión desde los navegadores.



Arquitectura
3/4 capas



Evolución en la informática de Gestión empresarial

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

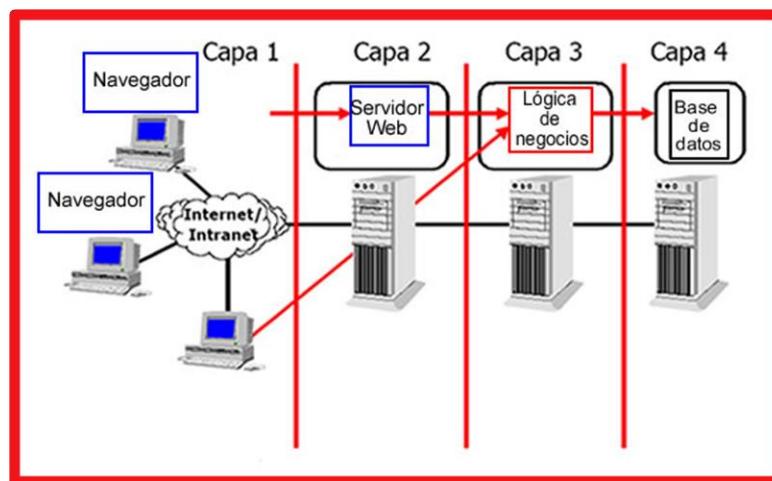
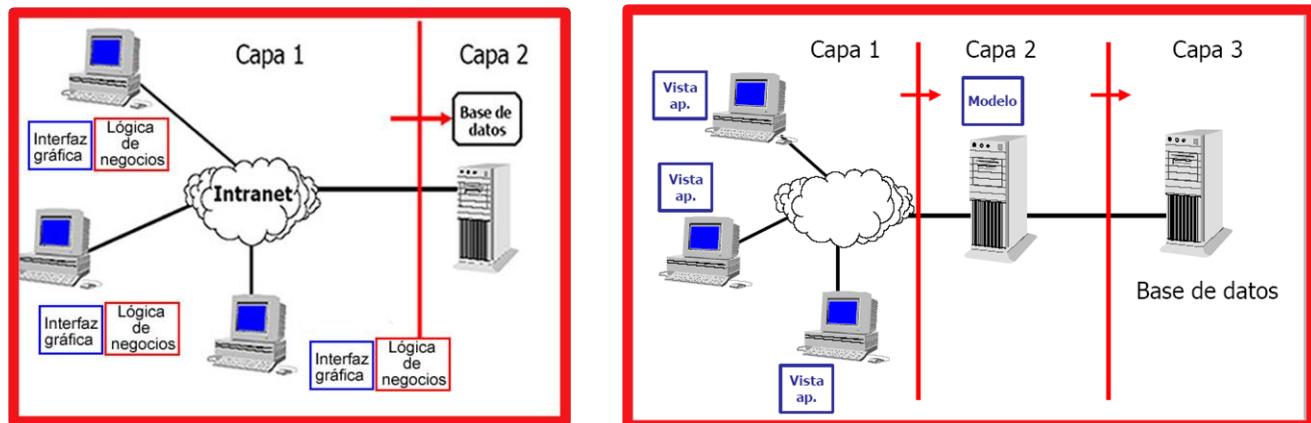
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware



Evolución en la informática de Gestión empresarial

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

La cuarta época (siglo XXI)

cloud computing

La informática en nube

Sistema de almacenamiento y uso de recursos informáticos basado en el servicio en red, consistente en ofrecer al usuario un espacio virtual, generalmente en Internet, en el que puede disponer de las versiones más actualizadas de hardware y software.

Hay tres modelos de cloud computing:



SaaS

Software as a Service

... ofrece aplicaciones del proveedor.



PaaS

Platform as a Service

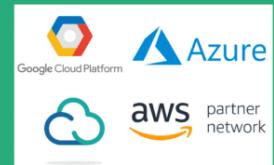
... proporciona un modelo de programación y herramientas de desarrollo.



IaaS

Infrastructure as a Service

... proporciona los recursos informáticos.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

Modelos de cloud computing:



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

1. **Infraestructura como servicio** (**IaaS**, de Infrastructure as a Service), en el que el **usuario contrata únicamente las infraestructuras tecnológicas** (capacidad de proceso, de almacenamiento y / o de comunicaciones), **sobre las que instala sus plataformas (sistemas operativos) y aplicaciones.**

El usuario tiene el **CONTROL TOTAL** sobre las **plataformas y aplicaciones**, pero **NO TIENE CONTROL** sobre las **infraestructuras**.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

2. **Plataforma como servicio** (**PaaS**, de *Platform as a Service*), en el que el usuario contrata un servicio que le permite alojar y desarrollar sus propias aplicaciones en una plataforma que dispone de herramientas de desarrollo para que el usuario pueda elaborar una solución; en este modelo, **el proveedor ofrece el uso de su plataforma que a su vez se encuentra alojada en infraestructuras (de su propiedad o ajena).**

El usuario tiene el **CONTROL TOTAL** sobre las **aplicaciones**, pero **NO tiene control** sobre la **plataforma ni las infraestructuras**.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



3. Software como servicio (SaaS, de Software as a Service), en el que el usuario **contrata la utilización de unas determinadas aplicaciones**, sobre las que únicamente puede ejercer acciones de configuración y parametrización permitidas por el proveedor. **El usuario no tiene control sobre la aplicación, ni sobre la plataforma, ni sobre la infraestructura.**

El usuario **NO tiene control** sobre la **plataforma, infraestructuras ni aplicaciones**

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

RESUMEN

MAINFRAMES

PC

Arquitectura C/S

INTERNET

APP-WEB

CLOUD
COMPUTING

Terminales "TONTOS"

(décadas de los 60 y 70)

Arquitectura 2 capas

(década de los 80)

Arquitectura 3/4 capas

(década de los 90)

Conectividad remota

Arquitectura 4 capas



SaaS
Software as a Service

PaaS
Platform as a Service

IaaS
Infrastructure as a Service

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

Cloud Computing. Modelos

SaaS

Software como servicio

- No control de infraestructuras
- No control total app
- Contratación de USO app
(configuración/parametrización)

ERP/CRM/BI desde 2010 !También en PYMES!

- Los modelos IaaS y PaaS ya hace tiempo que se están utilizando (desde que el ancho de banda lo ha hecho posible) y el modelo SaaS también en aplicaciones vinculadas con Internet, como por ejemplo el correo electrónico. En cambio, hasta el año 2010, no empezaron a aparecer aplicaciones empresariales (ERP / CRM / BI) bajo el modelo SaaS.

IMPORTANTE. No debemos confundir tener una aplicación empresarial en la nube, de la que nosotros hemos adquirido licencias, pero hemos optado por tenerla instalada en Internet (modelo IaaS o PaaS) en lugar de tenerla en nuestra casa (on-premise) con contratar la utilización de una aplicación que alguien tiene alojada en la nube (modelo SaaS) y por la que no debemos adquirir ninguna licencia sino únicamente prestaciones (número de usuarios y funcionalidades).

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

Cloud Computing. SaaS. Beneficios

- ✓ **Integración** comprobada de los servicios en red.
- ✓ Prestación de servicios a **nivel mundial**.
- ✓ **Ninguna necesidad de inversión en hardware**.
- ✓ **Implementación rápida y sin riesgos**. La puesta en marcha sólo precisa de la configuración y parametrización permitida por el proveedor.
- ✓ **Actualizaciones automáticas** rápidas y seguras.
- ✓ **Uso eficiente de la energía**, frente a la energía requerida para el funcionamiento de una infraestructura on-premise.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

Cloud Computing. SaaS. Inconvenientes

- ✓ **Dependencia** de los proveedores de servicios.
- ✓ Disponibilidad de la aplicación ligada a la **disponibilidad de Internet**.
- ✓ **Miedo a sustracción o robo** de los datos "sensibles" del negocio, por no ser locales
- ✓ **Peligro de monopolios** referentes a los servicios facilitados por los proveedores.
- ✓ **Imposibilidad de personalizar la aplicación**, fuera de la configuración y parametrización permitida.
- ✓ **Actualizaciones periódicas** pueden incidir en el aprendizaje los usuarios "no tecnológicos".
- ✓ **Inseguridad** si no se utiliza HTTPS para no disminuir la velocidad de acceso.
- ✓ Posible **degradación en los servicios** del proveedor ante el aumento de clientes.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



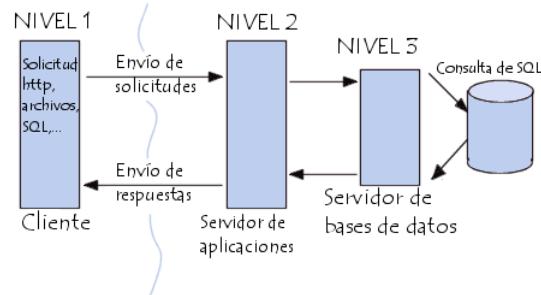
Hardware

Requisitos de despliegue

Los despliegues de aplicaciones empresariales, hoy en día, pueden tener lugar bajo dos modelos:



En cualquier caso, debemos pensar que la aplicación empresarial está desarrollada bajo la arquitectura web de tres capas y, por tanto, es necesario disponer de:



- **Servidor de Aplicaciones**
- **Servidor web**, que posiblemente compartirá hardware con el servidor de aplicaciones
- **Servidor de datos (SGBD)**, a día de hoy relacional u objeto-relacional.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



Hardware

Requisitos de despliegue

Para hacer frente a estas necesidades, hay que evaluar qué necesitamos y qué tenemos. Es necesario:

- Identificar los **requerimientos directos de hardware** (básicamente RAM, CPU y capacidad de disco duro) especificados por el software de gestión empresarial a instalar, teniendo en cuenta la conveniencia o no de virtualizar los servidores.
- Identificar el **SGBD** con el que puede trabajar el software a instalar.
- Identificar los **requerimientos indirectos de hardware**, a partir de los requerimientos de hardware propios del SGBD escogido.
- Identificar **mecanismos idóneos para efectuar copias de seguridad** de los datos que permitan la recuperación según las necesidades de disponibilidad de la organización.

EVALUAR
NECESIDADES

- Requerimientos directos de HW
- SGBD → requerimientos Indirectos de HW
- Mecanismos copias de seguridad
- Mecanismos de recuperación

Evolución en la informática de Gestión empresarial

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

- Los antecedentes de los ERP se remontan a la **Segunda Guerra Mundial**, cuando el gobierno de Estados Unidos **intentaba controlar la logística bélica** con programas especializados (**Sistemas para la Planificación de Requerimiento de Materiales (MRP Systems)**)
- **Al final de los años 50** las compañías de Estados Unidos se dieron cuenta que estos sistemas MRP les permitían llevar un control de actividades como: **facturación y pago, administración de nóminas y control de inventario**, pero los ordenadores que utilizaban eran aún muy primitivos.
- Aun así, durante los **años 60 y 70**, los sistemas MRP evolucionaron ayudando a **reducir costes en lo referente al control de inventario**. Gracias a este tipo de sistemas se consiguió:
 - Reducir la cantidad de los stocks en almacén;
 - se redujeron los tiempos de producción y distribución, pues mejoraban la coordinación disminuyendo así los atrasos.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

- Fue ya en los **años 80** cuando estos sistemas pasaron a llamarse **MRP II** o **planificación de los recursos de manufactura** (**Manufacturing Resource Planning**) y su gestión iba más allá del control de disponibilidad de materiales, ya que gestionaba y planificaba los recursos necesarios para la fabricación.
- Así, a principios de los **años 90** MRP-II evolucionó y abarcó áreas como **Recursos Humanos, Finanzas, Ingeniería Gestión de Proyectos**, etc., y fue ésta ampliación lo que dio lugar al **Enterprise Resources Planning, ERP**.(**Planificación de Recursos Empresariales**)
- A partir de los **años 2000** ERP II: Se pueden considerar una evolución de los ERP tradicionales, gracias a la evolución de los sistemas expertos y de la inteligencia artificial.
- En estos nuevos ERPs se incluyen funcionalidad de Business Intelligence, **gestión de relaciones con los clientes muy automatizadas**. (piensa en como Amazon es capaz de predecir qué artículos te interesan y quieres comprar), etc.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

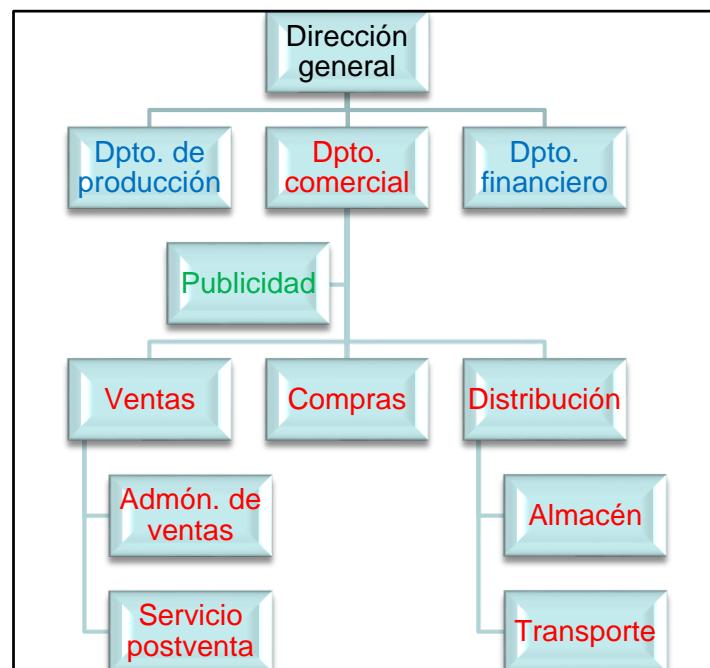
Anexo: Gestión de Almacén

Introducción a la gestión empresarial



EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

Engloba los departamentos de **compra, venta y distribución**, los más relevantes dentro del proceso de compraventa, como se presenta en el siguiente ejemplo que organiza el departamento comercial de acuerdo a la función de cada departamento:



Podemos observar como el departamento **de publicidad** se encuentra dentro del departamento comercial pero no al mismo nivel que sus componentes. En este esquema se encuentra externalizado.

Externalización

Externalización, outsourcing o subcontratación son palabras que definen un mismo concepto: el hecho de recurrir a una organización externa, a fin de que desarrolle una función que se podía haber hecho en el seno de la empresa.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

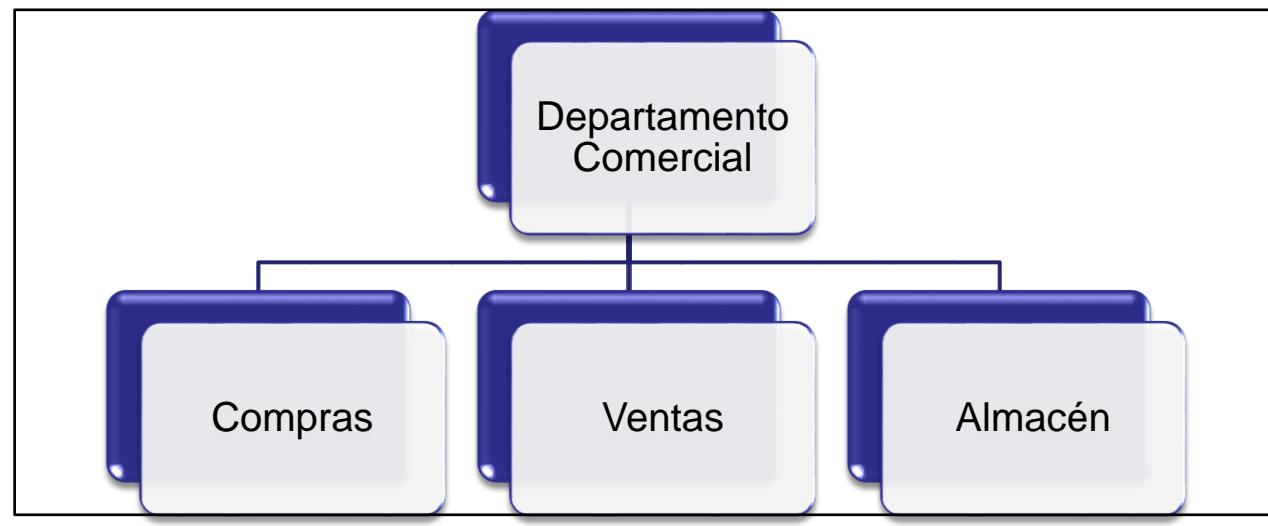
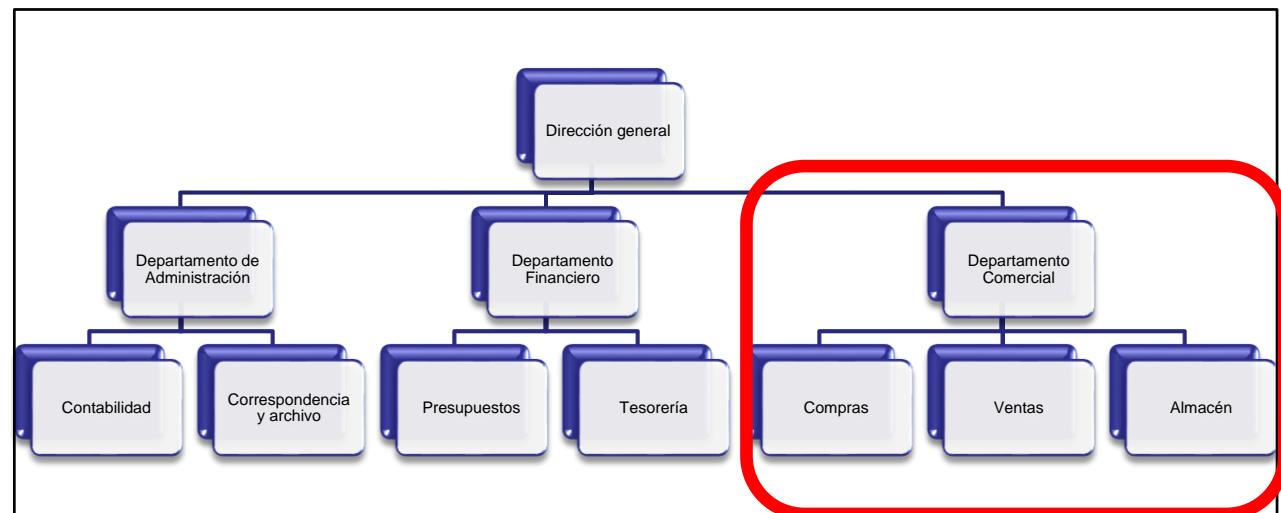
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL OPERACIONES DE COMPROVENTA



Introducción Gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL OPERACIONES DE COMPRAVENTA

El conjunto de actividades relacionadas con la compraventa de mercancías da lugar a la función comercial de la empresa, que engloba las siguientes actividades:

Aprovisionamiento o abastecimiento:

Son operaciones de adquisición de bienes y / o servicios necesarios para llevar a cabo la actividad de la empresa.

Comercialización:

Incluye la investigación de mercados, el desarrollo de productos, la fijación de precios, la comunicación, promoción, venta y distribución de productos y servicios.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL OPERACIONES DE COMPRAVENTA

Aprovisionamiento:



Podemos definir el proceso de aprovisionamiento como el **conjunto de actividades orientadas a la adquisición de los materiales que necesitamos para la elaboración o comercialización de nuestros productos, en las mejores condiciones y menor coste.**

Para que esta función se desarrolle de forma adecuada será necesario establecer líneas de coordinación con el resto de departamentos definidos en el organigrama de la empresa. Entre los **objetivos básicos que establece la gestión de aprovisionamiento se encuentran:** **reducir los costes de almacenamiento, mantener suficiente productos en almacén para evitar roturas de stock, reducir los daños producidos por la pérdida de artículos perecederos y obsoletos.**

Ud1.

*Gestión empresarial
ERP-CRM-BI*

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

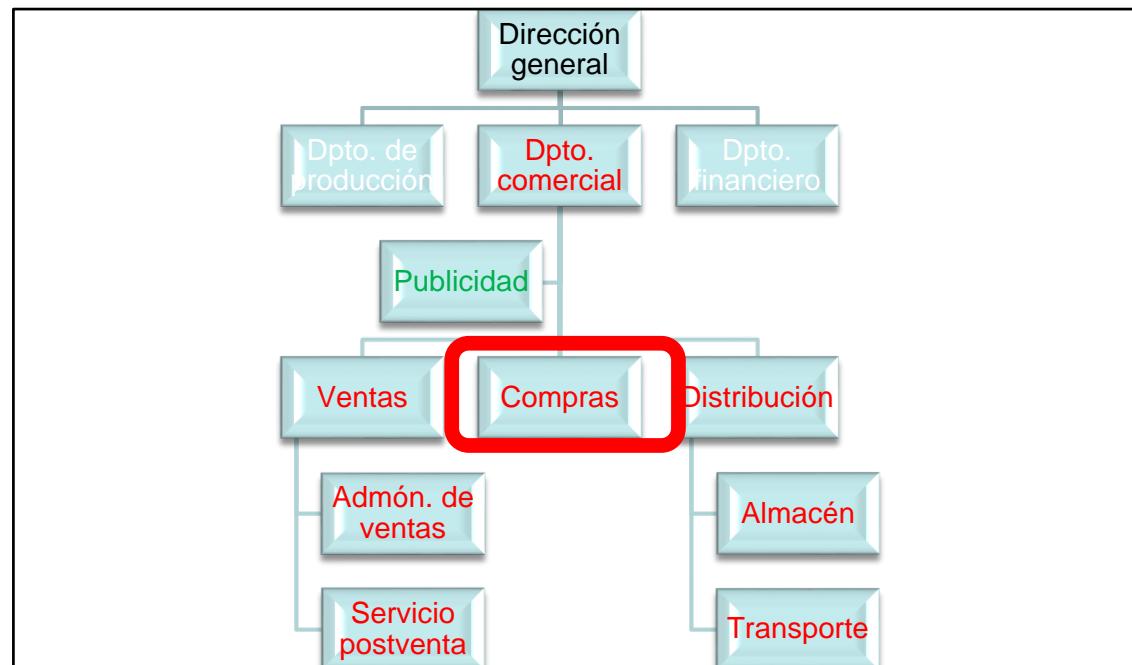
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL PROVEEDORES Y DEPARTAMENTO DE COMPRAS



EL DEPARTAMENTO COMERCIAL OPERACIONES DE COMPRAVENTA Aprovisionamiento

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Diagrama de flujo de información a la hora de hacer un Aprovisionamiento a un **proveedor**:

Aprovisionamiento

Precompra

Compra

Redacción de las especificaciones y requerimientos

Búsqueda de posibles proveedores

Solicitud de precios y ofertas

Estudio y selección de proveedores y ofertas

Negociación con los proveedores

Formalización del pedido

Recepción y almacenamiento de la mercancía

Recepción y pago de la factura

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

PROVEEDORES Y DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- El **proveedor** es la empresa o persona que suministra bienes o servicios a otro. Una de las tareas más importantes dentro del proceso de gestión de la compraventa es buscar aquellos proveedores que se adapten mejor a las necesidades de la empresa. Generalmente el departamento encargado de llevar a cabo esta función es el departamento de compras como parte del departamento comercial.
- Normalmente las empresas elaboran la **ficha individual para cada proveedor**, donde quedan reflejadas las condiciones comerciales (como los descuentos a los productos) y las características de cada proveedor.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

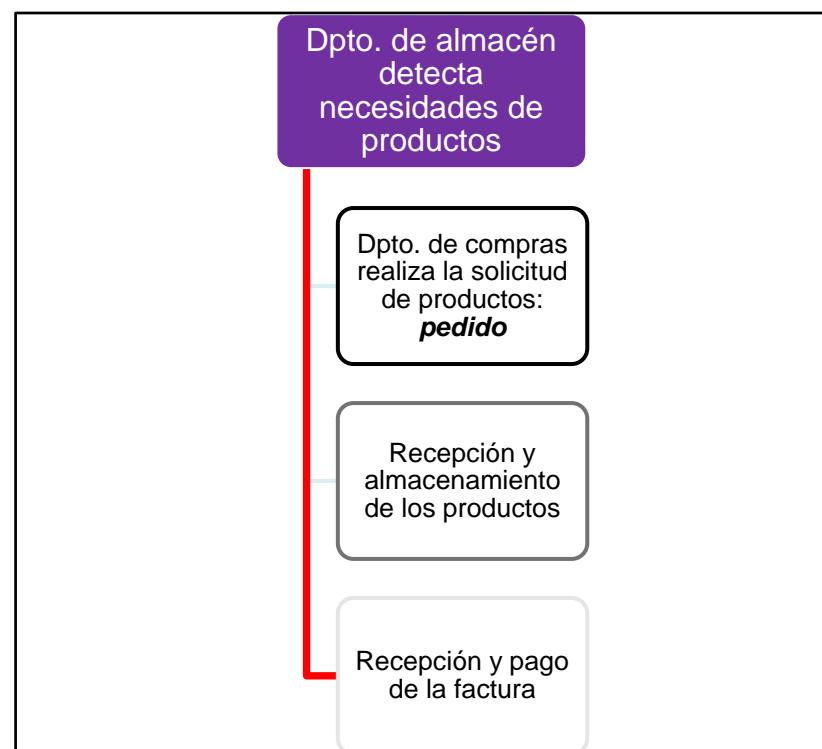
Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

PROVEEDORES Y DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- Una vez la empresa ha elegido aquellos productos y aquellos proveedores que mejor se ajustan a sus necesidades, está en disposición de **iniciar el proceso de compra**. Las **fases de ese proceso son las siguientes:**



Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

PROVEEDORES Y DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- Mediante una solicitud de producto se inicia el **proceso de compraventa**. El documento que utiliza el comprador para efectuar una solicitud de mercancías se denomina **pedido**. En él se detallan las mercancías que el cliente solicita al proveedor, así como las condiciones de compra.

HOJA DE PEDIDO

Número de pedido

Fecha de emisión

Datos comprador:

Nombre o razón social,

Dirección

NIF

Descripción de la mercancía

Número de unidades

Precios

Condiciones de entrega:

Lugar de entrega

Fecha de entrega

Condiciones de pago

Descuentos solicitados

Medio de transporte

Agente comercial (en caso de existir)

Firma del emisor

LA HOJA DE PEDIDO
PODRÁ TENER:

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

PROVEEDORES Y DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Libro registro

- Una vez el pedido ha sido entregado al proveedor, **el comprador debe llevar a cabo un seguimiento para controlar que la mercancía le sea enviada en la fecha prevista, en la cantidad demandada, en las condiciones acordadas, etc.** Para llevar el control de los pedidos realizados la empresa confecciona una **ficha o libro registro** de pedidos emitida:

LIBRO DE REGISTRO DE PEDIDOS REALIZADOS

Núm. Pedido	Fecha Pedido	Proveedor	Mercancía	Fecha Prevista de Llegada	Fecha de Llegada	Observaciones (incidencias)

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL OPERACIONES DE COMPRAVENTA Aprovisionamiento

¿Qué documentos utilizamos para intercambiar información con los proveedores?

El intercambio de información con nuestros proveedores es continuo:

- Supongamos que nuestra empresa desea adquirir un producto, lo habitual es enviar una **petición de ofertas** a los proveedores. Los datos que se aportan suelen ser: empresas implicadas, producto solicitado, cantidad, fecha de entrega, condiciones de entrega y lugar de entrega,
- los **proveedores nos envían sus ofertas**, confirman cantidades, fechas de entrega o incluso proponen alternativas,
- con lo que se produce un **flujo de información en ambos sentidos**, desde que le pedimos información sobre los productos que estamos interesados en adquirir, hasta que se realiza el pago de la compra hay un flujo de información que debe ser constante.

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL OPERACIONES DE COMPRAVENTA Aprovisionamiento

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

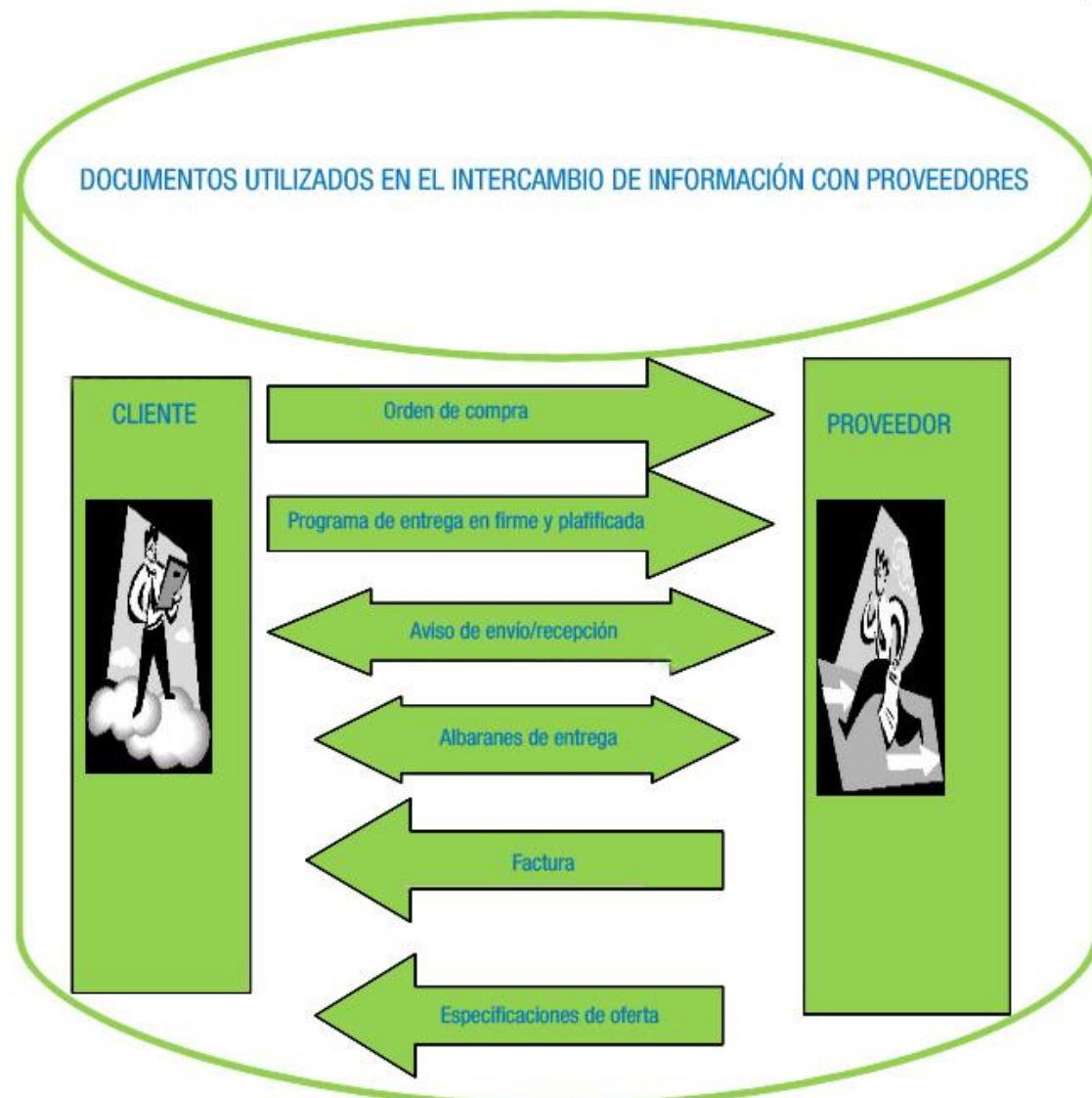
Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



EL DEPARTAMENTO COMERCIAL OPERACIONES DE COMPRAVENTA Aprovisionamiento

Ud1.
*Gestión empresarial
ERP-CRM-BI*

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Probablemente te hayas preguntado alguna vez ¿cómo puede nuestro proveedor probar que hemos recibido los productos y qué estos han llegado en perfecto estado?

1. **Órdenes de compra.** Si llegamos a un acuerdo con el proveedor esto se plasma en una **orden de compra**. Normalmente el proveedor responde confirmando el pedido
2. **Aviso de envío/recepción y albaranes de entrega.** Cuando las mercancías están listas, el proveedor nos envía un mensaje de **aviso de envío**, en el que nos informa de que el pedido está en camino o de que podemos ir a recoger la mercancía.

Una vez recibida la mercancía, podemos comunicarlo al proveedor devolviendo firmado el correspondiente **albarán**.

¿Qué es el albarán?

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

OPERACIONES DE COMPRAVENTA

Aprovisionamiento

¿Qué es el albarán?

Es el documento que acompaña a los productos en el momento de su entrega al comprador y es realizado por el proveedor. A su vez, el albarán también puede consistir en aquel documento que refleja y acredita la prestación de un servicio

- El albarán es un documento que justifica la entrega de una mercancía en forma y tiempo. Si nuestro cliente firma el albarán y recibimos una copia de esta recepción, es la mejor manera de evitar futuros problemas a la hora del cobro de las facturas. De esta forma podemos justificar la entrega de la mercancía, para posteriormente cobrar la factura.
- El albarán no es un documento de uso obligatorio, podemos, enviar en su defecto la factura, pero por ejemplo si a un cliente que nos paga una vez al mes, le manda a lo largo de un mes varias envíos, la forma más segura de hacerlo es enviar un albarán en cada expedición y finalmente una factura que recoge la valoración de todos los albaranes enviados.

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: ALBARÁN

Tiene una triple finalidad:

- Justifica la salida de mercancías del almacén del vendedor.
- Una vez firmado por el comprador acredita la entrega de las mercancías.
- Sirve de base para confeccionar la factura.

No hay un modelo oficial de albarán o nota de entrega, sino que cada empresa diseñará su propio modelo de acuerdo con sus necesidades. Sin embargo, los datos que deben figurar en cualquier albarán o nota de entrega son los siguientes:

ALBARÁN

- Número de albarán
- Lugar y fecha de emisión
- Datos comprador /vendedor
- Identificación del pedido Origen del albarán
- Descripción mercancía
- Cantidad
- Lugar y condiciones de entrega
- Medio de transporte

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EMPRESA DE TRANSPORTE

Nombre:		<i>Datos del cliente</i>				
Dirección:		Nombre:				
Población:		Dirección:				
C. Postal:	Provincia:	Población:				
CIF / NIF:		Provincia:				
Tef. Fijo:		CIF / NIF:				
Tef. Móvil:		E-mail:				
Fax:		<i>Fecha de Emisión</i>	<i>Nº de Albarán</i>			
E-mail:						
Referencia	Descripción	Unidades	Precio Unidad	(% Descuento)	(precio con descuento)	Total
					0,00	0,00
					0,00	0,00
					0,00	0,00
					0,00	0,00
					0,00	0,00
					0,00	0,00
					0,00	0,00

- El cliente, una vez ha recibido las mercancías, comprueba el estado de la mercancía recibida y confirma que se ajusta a la mercancía solicitada comparando el albarán con la nota de pedido; posteriormente, procederá al **almacenamiento** de la mercancía.

ALBARÁN

MAYORISTA DEL CALZADO S.A

C/ROMERO 90
MADRID. CP 28045
Teléfono (509) 555-0190 Fax (509) 555-0191
N.I.F./C.I.F.

LOGO
EMPRESA

ALBARÁN

NUMERO DE ALBARÁN: 202 CORRESPONDIENTE A SU PEDIDO NÚMERO:
FECHA: 07/01/2010 143

ENTREGADO A

Nombre de la empresa: *is ataraxia SL*
Domicilio completo: *Ortigueira 20 , nerja (MALAGA), CP 29244*

Forma de envío: transportes sileurge Portes: debidos: por cuenta del comprador

Forma de pago: al contado Lugar de entrega: almacén del comprador

Nº unidades	Nombre del artículo	Precio unidad	Importe total (IVA NO INCLUIDO)
900	A	900	810.000,00 €
1000	B	800	800.000,00 €
1000	C	700	700.000,00 €

REVISADO Y CONFORME,
EL JEFE DE ALMACÉN,

Fdo.: antonio muñoz

Fecha de recepción de las mercancías: 08-01-10

INCIDENCIAS:

Inscrita en el Registro Mercantil de madrid , hoja xxxx, Inscripción nº xx NIF A28332244

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

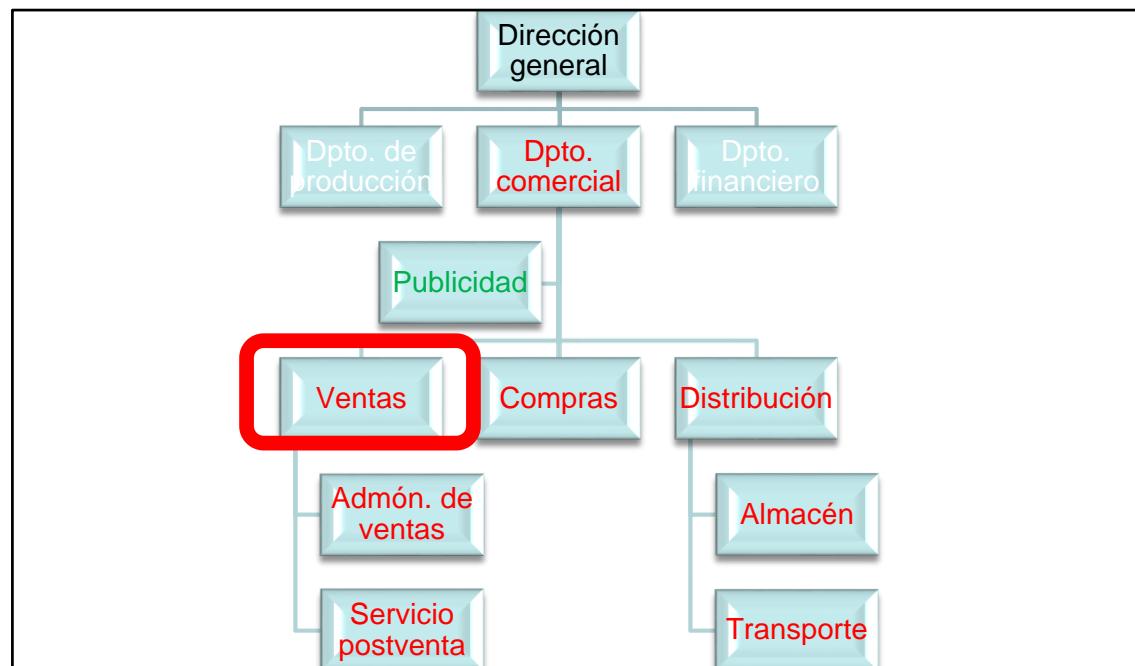
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN



EL DEPARTAMENTO COMERCIAL OPERACIONES DE COMPRAVENTA Comercialización

Ud1.
*Gestión empresarial
ERP-CRM-BI*

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

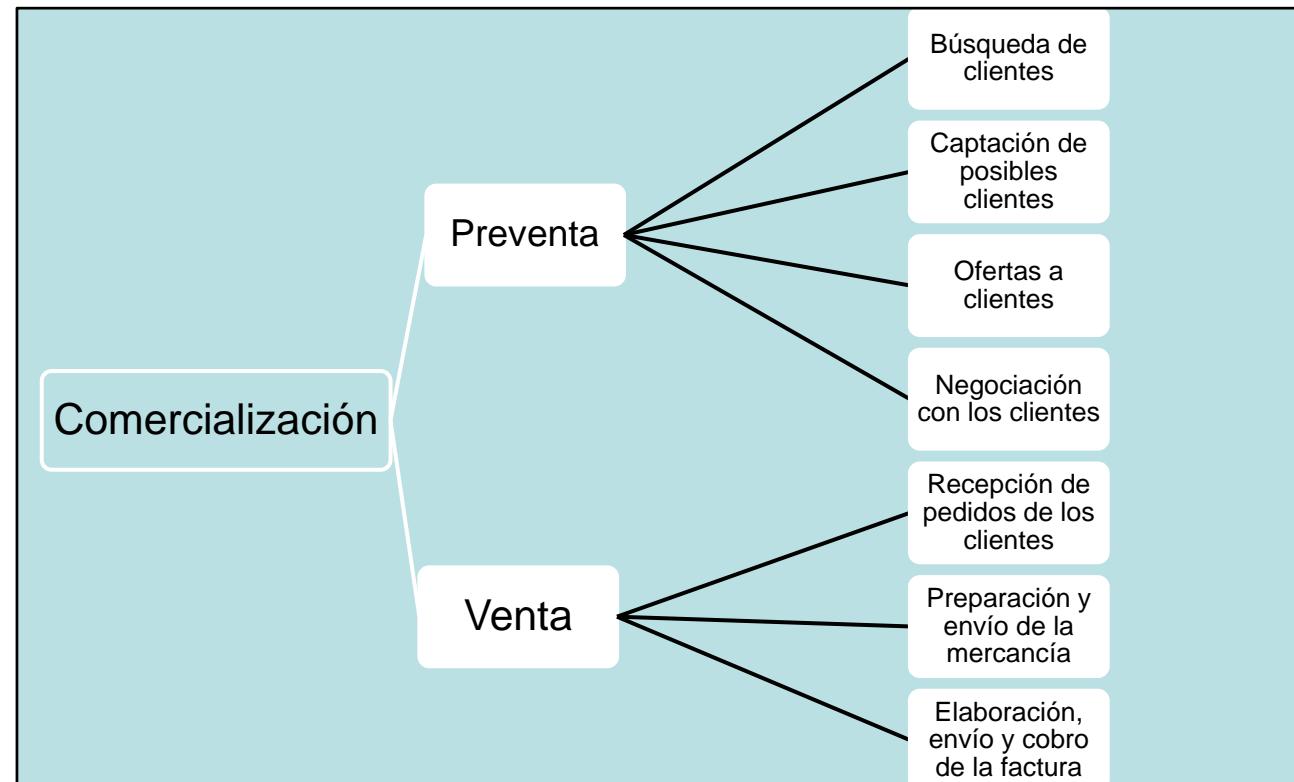
Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén



En la **comercialización** también se incluye el **servicio postventa**, es decir, la atención que se ofrece después de la venta a la que ha adquirido un determinado producto.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: LA FACTURA

- La **nota de pedido**, el **albarán** o **nota de entrega** son ejemplos de **documentos que justifican una operación comercial**, pero, por su valor legal, podemos decir que la factura es el documento más importante para justificar una operación de este tipo.
- La **factura** es el **documento que expide el vendedor al comprador para acreditar legalmente la entrega de bienes y las prestaciones de servicios realizadas.**

El RD 1496/2003 regula la obligación de los empresarios y profesionales de expedir y entregar facturas. En el artículo 157 de la Ley 30/85 del IVA y en el artículo 24 del Código de comercio indican los requisitos que debe cumplir.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: LA FACTURA

Están obligados a emitir facturas los empresarios o profesionales que, en el desarrollo de sus actividades, entreguen bienes o presten servicios a terceras personas.

Por otra parte, el destinatario debe conservar la factura como justificante para poder practicar la deducción del IVA soportado.

UNA FACTURA DEBE INCLUIR

FACTURA

Número y, si hay varios centros de facturación, **serie**.
Nombre y apellidos, si es persona física, o **razón social**, si es persona jurídica, **NIF** y **domicilio**, del expedidor y del destinatario.

Descripción

Contraprestación total de la operación.

Tipo de IVA aplicable y cuota.

Lugar y fecha de emisión.

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: LA FACTURA

- No existe un modelo oficial de factura, y cada empresa o profesional diseñará un modelo que se ajuste a sus necesidades, pero siempre respetando los contenidos mínimos que debe contener toda factura.

Factura
Número Factura: #CU000005
Fecha: 12/05/2013

Datos de Cliente		Dirección de Facturación	
Clara Maldonado	Colmenar	Clara Maldonado	Colmenar
28770 Colmenar Viejo	España	28770 Colmenar Viejo	España
644128496		644128496	

Referencia de pedido: EXWZVLSLP
Forma de pago: Trasferencia bancaria

Detalles del pedido				
Ref.	Producto	Precio	Cantidad	Total
BOVO F16	BOVO Walker S-F16 - Cámara 13Mpx	267,00 €	2	534,00 €

Costo de envío - Transportista My carrier 8,47 €

Desglose de I.V.A.				
Detalle	Base Imp.	Tipo IVA	Total IVA	Total
Productos	534,00 €	21 %	112,14 €	646,14 €
Transporte	7,00 €	21 %	1,47 €	8,47 €

Total factura	
Detalles	Importe
Base Imponible	541,00 €
Total IVA	113,61 €
Total	654,61 €

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: LA FACTURA

- Como norma general, la factura se emitirá al destinatario en **el momento hacerse la operación**; sin embargo, cuando el **destinatario sea un empresario o profesional**, **la emisión puede hacerse en el plazo de los treinta días siguientes contados desde la fecha de realización de la operación**. Cuando se hacen varias operaciones con un mismo destinatario, se pueden acumular todas las operaciones en una única factura mensual, que ha de emitirse en un plazo máximo de treinta días, contados desde el último día del mes al que se refiere la factura.

Una **factura proforma** es un documento basado en una oferta comercial, con la indicación exacta que tendrá la factura final. **Se utiliza cuando el cliente necesita conocer, antes de realizar la operación, el importe exacto.**

No tiene ningún valor contable ni como justificante; se utiliza fundamentalmente en comercio internacional para obtener licencias de importación, por apertura de créditos o para el envío de muestras comerciales.

- Suele incluir la fecha máxima de validez.**
- Es un medio de pago por el cual una entidad financiera (entidad emisora) pone a disposición del exportador (beneficiario) el importe de la compraventa, estando condicionada la entrega al cumplimiento de unas condiciones pactadas.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: LA FACTURA

La factura podrá ser sustituida por vales o tickets expedidos por cajas registradoras cuando el importe de las operaciones no exceda de 3.000 € y se trate de alguna de las operaciones siguientes:

- Ventas al por menor.
- Ventas y servicios en ambulancia y a domicilio del consumidor.
- Transporte de personas y sus equipajes.
- Servicios de hostelería, restauración y suministro de bebidas y comidas hechos por restaurantes, bares, cafeterías, chocolaterías y horchaterías.
- Salas de baile y discotecas.
- Servicios de peluquerías e institutos de belleza.
- Utilización de instalaciones deportivas.
- Revelado de fotografías y estudios fotográficos.
- Aparcamientos y estacionamientos de vehículos.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

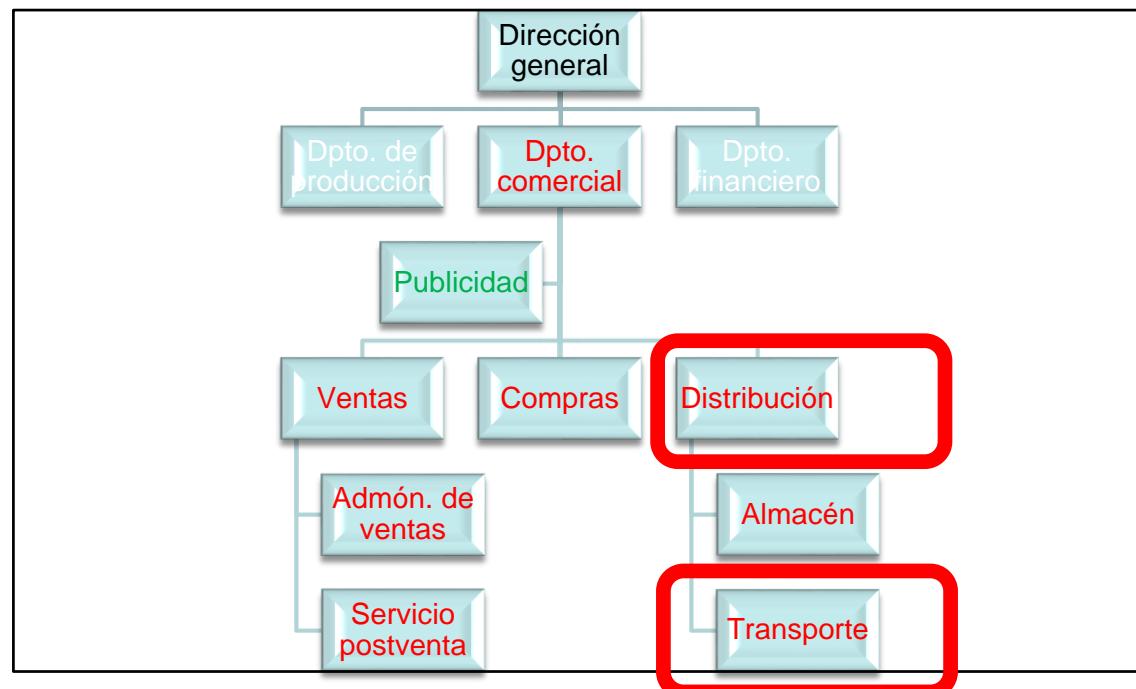
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE



EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE

- La **distribución** relaciona la producción con el consumo: **haciendo llegar el producto al consumidor final** en el momento adecuado y en el lugar adecuado, ayudando y estimulando al consumidor para que lo adquiera.
- El **canal de venta** es el **camino que recorre el producto desde su salida de fábrica hasta su compra por parte del consumidor**. También se conocen como **canales de distribución**. Pueden ser más largos o más cortos en función del número de intermediarios (mayoristas o minoristas) y, su objetivo es hacer llegar el producto al consumidor.
- El **transporte** de mercancías es fundamental en la actividad comercial de las empresas, porque **acerca los productos a los clientes ya sean intermediarios o consumidores finales**, los cuales posiblemente de otro modo no tendrían acceso. El más utilizado es el transporte por carretera. Sin embargo, es el transporte marítimo es el medio que, por su capacidad, mueve un mayor volumen de mercancías en el tráfico internacional.

El transporte multimodal es el que se realiza utilizando diferentes medios de transporte sin que haya ruptura de carga

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE

- Un aspecto relevante en la distribución es la **trazabilidad**, que **es la capacidad de realizar un seguimiento del producto desde su origen hasta su destino**. Para ello se utilizan códigos como el código EAN

Código EAN

Es un sistema de códigos de barras para facilitar la identificación de los productos, así como el control, transporte y almacenamiento. El código EAN más habitual es el de 13 dígitos o EAN 13.



5 901234 123457 >

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

RESUMEN: El departamento comercial

Distribución

Canal de venta
Intermediario
Transporte
trazabilidad

EAN13

Compras

Ficha proveedor
Pedido
Registro de pedidos

Ventas

Ficha cliente
Albarán
Factura

FACTURA
Número y, si hay varios centros de facturación, **serie**.
Nombre y apellidos, si es persona física, o **razón social**, si es persona jurídica, **NIF** y **domicilio**, del expedidor y del destinatario.
Descripción
Contraprestación total de la operación.
Tipo de IVA aplicable y cuota.
Lugar y fecha de emisión.

HOJA DE PEDIDO

Número de pedido

Fecha de emisión

Datos comprador:

Nombre o razón social,
Dirección
NIF

Descripción de la mercancía

Número de unidades

Precios

Condiciones de entrega:

Lugar de entrega
Fecha de entrega

Condiciones de pago

Descuentos solicitados

Medio de transporte

Agente comercial (en caso de existir)

Firma del emisor

ALBARÁN

Número de albarán

Lugar y fecha de emisión

Datos comprador /vendedor

Identificación del pedido Origen del albarán

Descripción mercancía

Cantidad

Lugar y condiciones de entrega

Medio de transporte

Las sociedades deberán hacer constar los datos su **inscripción en el Registro Mercantil**.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

ERP / CRM



Ud1.

Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

- Los sistemas de **Planificación de Recursos Empresariales** (en inglés ERP, acrónimo de Enterprise Resource Planning) son sistemas de gestión de información que **integran y automatizan** muchas de las prácticas de negocio asociadas con los **aspectos operativos o productivos** de una empresa, eliminando complejas conexiones entre sistemas de distintos proveedores.



Ud1.

Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

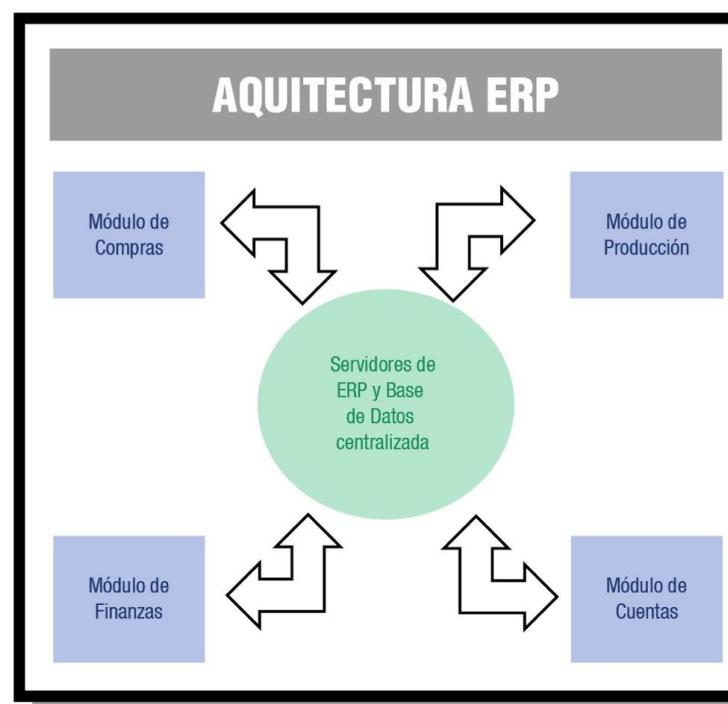
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

- Este tipo de sistemas suele estar formado por una **arquitectura modular**, donde **cada módulo gestiona las funciones de un área empresarial diferente**, como pueden ser: nóminas, finanzas, gestión de proyectos, sistema de gestión geográfica, contabilidad, logística, stock, pedidos. **Estas áreas de la empresa realizan funciones diferentes, pero se interrelacionan entre sí compartiendo información.**



Ud1.

Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

- **Gracias a la adaptabilidad** de este tipo de sistemas, **una empresa puede configurar su ERP para que se adapte a sus procesos de negocio**. La personalización de este tipo de sistemas, junto con su modularidad y capacidad de integración de procesos, permite una gestión completa de las operaciones empresariales



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

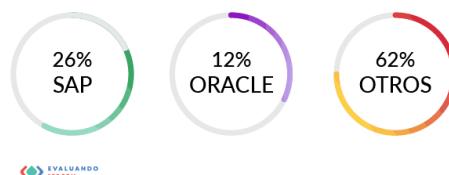
Anexo: Gestión de Almacén

Evolución (En la actualidad)

- Actualmente el **mercado de los ERP** está dominado por **SAP**, **Oracle** y **Microsoft**, entre los que se reparten el mercado global.



¿Sap, Oracle o Microsoft?



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Revisión de los ERP actuales

SAP

LIDER

- SAP Business Suite → gran empresa (Nivel1)
- SAP Business All-in-One → PYME (Nivel1/2) → BI
- SAP Business One → pequeñas empresas (nivel 3)
- SAP BusinessByDesign → Nube

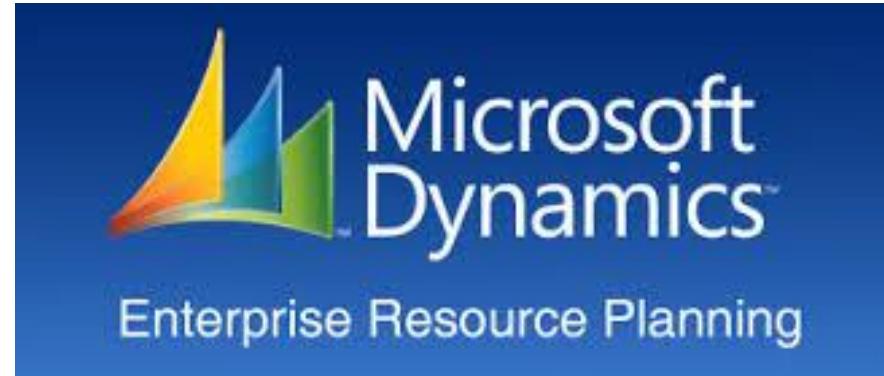


Revisión de los ERP actuales

Microsoft

Línea *MICROSOFT Dynamics*

- *Axapta* → Microsoft Dynamics AX
- *Navision* → Microsoft Dynamics NAV → PYME
- *Great Plains* → Microsoft Dynamics GP
- *Salomon* → Microsoft Dynamics SL
- *QuickSell* → Microsoft Dynamics RMS



Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Revisión de los ERP actuales

SW libre/abierto

Compiere JAVA + Oracle

OpenBravo JAVA+ PostgreSQL

OpenERP Python + PostgreSQL

- *Community*
- *Enterprise*
- *Online*



Evolución (En la actualidad)

- La mayoría de los proveedores optan por la plataforma Windows para desarrollar sus ERP. Sin embargo, **Linux se está potenciando cada vez más**, principalmente en las grandes empresas que son las que tienen un capital suficiente, como para poder permitirse el probar diferentes plataformas.
- En este sentido se puede hacer una **primera clasificación de los ERP actuales:**
 - **Requieren un pago de una licencia** para poder ser utilizados, es decir, propietarios, como pueden ser los productos de **SAP, Microsoft o Solmicro** entre otros,
 - **Los de software libre u Opensource** como son Openbravo, OpenERP, Openxpertya, Tiny ERP o Abanq entre otros.
- En el siguiente enlace puedes consultar algunos de los ERP más actuales, tanto opensource como de pago.
[ERP actuales](#)

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarialEvolución en la informática
de gestión empresarialIntroducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Objetivos

Un sistema ERP debe cumplir una serie de objetivos:

- Permitir el **acceso** a toda la información de la empresa de manera oportuna, precisa y confiable. Dicho acceso a la información debe ser restringida de acuerdo a los privilegios de cada tipo de usuario.
- **Optimizar** los procesos de la empresa.
- **Compartir** información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de **procesos innecesarios**.

Un **ERP** tiene como propósito reducir los tiempos de respuesta ante distintas situaciones de interacción con nuestros clientes, así como el manejo de información eficiente que permita la toma de decisiones y la reducción de los costos de las operaciones llevadas a cabo.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Ud1.*Gestión empresarial
ERP-CRM-BI**Introducción**Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial**Evolución en la informática de gestión empresarial**Introducción a la gestión empresarial**ERP / CRM**Arquitectura de un sistema ERP-CRM**Software compatible**Anexo: Gestión de Almacén*

Características

Transferible Adaptable +
Software libre Módular Dinámico Integrado
Fácil uso

Existen tres características principales que distinguen a un sistema de gestión empresarial:

1. Integración:

- Un sistema ERP **integra todos los procesos de la empresa**, de tal forma que las considera como una serie de áreas que se relacionan entre sí, para conseguir una mayor eficiencia reduciendo tiempo y costes.
- En un sistema ERP **los datos se ingresan una sola vez**, formando una base de datos centralizada y facilitando el flujo de información entre los diferentes módulos.



Características

Transferible Adaptable Integrado
Software libre Módular Dinámico
Fácil uso

2. Modularidad:

- Cada módulo del sistema ERP se corresponde con un área funcional de la empresa. Gracias a una base de datos centralizada, estos módulos comparten información entre sí, facilitando la adaptabilidad, personalización e integración. Es habitual que cada módulo utilice un software específico para su funcionalidad.



Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Características

Transferible Adaptable Integrado
Software libre Módular Dinámico
Fácil uso

3. Adaptabilidad:

- Aunque las dos características anteriores, integración y modularidad facilitan la adaptabilidad a las necesidades de cada empresa, algunas veces para abaratar costes se utiliza una solución más genérica y se modifican algunos de los procesos para alinearlos al sistema ERP.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

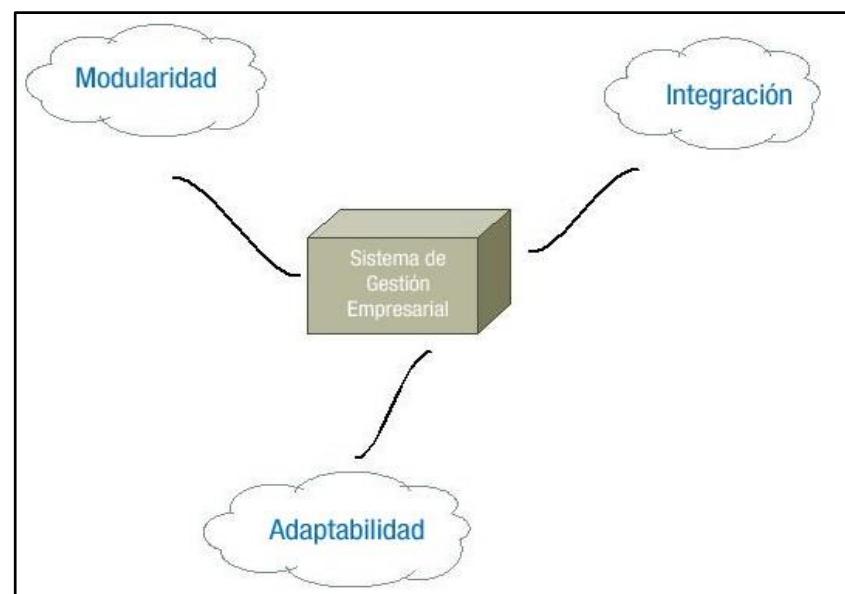
Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Características

Transferible Adaptable + Integrado
Software libre Módular Dinámico
Fácil uso

Gracias a la **modularidad** y **capacidad de integración** de las funcionalidades un sistema ERP es **fácilmente adaptable** a las **necesidades de cada empresa**, permitiendo una **total configuración**.



Ventajas



- Permiten resolver problemas derivados del tratamiento de la información con los sistemas anteriores.
- Aumentan la eficiencia operativa.
- Mejoran las relaciones entre empresa y agentes con los que interactúan en el mercado.
- Facilitan el acceso a la información.
- Reducción de costes empresariales, especialmente los relacionados con las operaciones de las tecnologías de información y comunicación en la empresa.
- Permiten mayor facilidad en la configuración de los sistemas de la empresa.
- Mejoran el entorno de integración de todas sus acciones.
- Constituyen una mejora en las herramientas para el tratamiento de la información.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Ud1.

Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Inconvenientes

- **Se requieren recursos para la adquisición e implantación de un sistema ERP**, como la consultoría previa y los costes de adaptación de las funcionalidades a medida. También existen los costes de actualizaciones y mantenimiento del sistema una vez puesto en marcha.
- **Requieren una nueva manera de hacer negocios y de trabajar y organizarse dentro de la empresa**, por lo que es necesario estar preparados para afrontar positivamente estos cambios.

Ud1.**Gestión empresarial
ERP-CRM-BI****Introducción****Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial****Evolución en la informática de gestión empresarial****Introducción a la gestión empresarial****ERP / CRM****Arquitectura de un sistema ERP-CRM****Software compatible****Anexo: Gestión de Almacén**

RESUMEN

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Estandarización e Integración de la información en una base de datos centralizada	Costosos a primera vista
Mayor control organizacional	Mucho tiempo para su implementación
Minimiza el tiempo de análisis de la información	Adquisición o adaptación del Hardware
Optimización de los tiempos de producción y entregas	Pocos expertos en los Sistemas ERP
Disminución de costos	Algunos Sistemas ERP pueden ser difíciles de utilizar
Se cuenta con información actualizada que permite la toma de decisiones	
Evita duplicidad de información	
Cuentan con módulos configurables de acuerdo a cada área de la empresa	
Permite mejorar el ROI de la empresa	

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Software para el Manejo de las Relaciones con el Cliente (CRM)



Ud1.**Gestión empresarial
ERP-CRM-BI****Introducción****Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial****Evolución en la informática de gestión empresarial****Introducción a la gestión empresarial****ERP / CRM****Arquitectura de un sistema ERP-CRM****Software compatible****Anexo: Gestión de Almacén**

Software para el Manejo de las Relaciones con el Cliente (CRM)

Las **aplicaciones CRM** tienen como cometido gestionar las diferentes formas en que la empresa trata con sus actuales y potenciales clientes. Entre sus principales características se pueden destacar:

- **El facilitar tomar decisiones en tiempo real**, incrementando la rentabilidad del cliente gracias a que **obtienen una información muy útil a partir de datos complejos**, es decir, pueden identificar fácilmente a los clientes que compran o que no están interesados y actuar en consecuencia.

Es muy importante que **todos los sistemas estén integrados y que las bases de datos de los clientes estén unificadas**.

- Gracias a esto el CRM **podrá obtener información de diferentes áreas** como la comercial, financiera, administración de ventas, operaciones, etc. y a su vez proporcionar información a áreas como la financiera, dirección comercial, marketing, operaciones y administración de ventas, **generando diferentes informes sobre su actividad**.

Ud1.*Gestión empresarial
ERP-CRM-BI**Introducción**Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial**Evolución en la informática de gestión empresarial**Introducción a la gestión empresarial**ERP / CRM**Arquitectura de un sistema ERP-CRM**Software compatible**Anexo: Gestión de Almacén*

El Manejo de las Relaciones con el Cliente (CRM)

- **Fomentan las relaciones a largo plazo con sus clientes** gracias a que transforman la manera de vender, ayudando y aprovechando cualquier oportunidad que tenga para conquistar a sus clientes.
- **Facilitan la toma de decisiones referentes a inversiones** reduciendo la longitud de los ciclos de venta.
- **Permiten que el mismo usuario pueda hacer adaptaciones** sin tener la necesidad de cambiar el código fuente.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

El Manejo de las Relaciones con el Cliente (CRM)

Ventajas e inconvenientes

Entre las **ventajas** que pretenden alcanzar las aplicaciones de los CRM destacan:

- Reducir costes y mejorar ofertas.
- Identificar los clientes potenciales que mayor beneficio generen para la empresa.
- Mejorar la información del cliente.
- Mejorar el servicio al cliente.
- Personalizar y optimizar los procesos.
- Aumentar la cuota de gasto de los clientes.
- Localizar nuevas oportunidades de negocio.
- Aumentar las tasas de retención de clientes.
- Incremento de venta.

Ud1.

Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

El Manejo de las Relaciones con el Cliente (CRM)

Ventajas e inconvenientes

Para alcanzar el éxito del CRM, se han de tener en cuenta la adaptación de los siguientes conceptos estratégicos en una empresa y el considerable esfuerzo que esto supone:

- **Estrategia:** Debe estar en consonancia con las necesidades tácticas y operativas de la empresa, así como con su estrategia corporativa.
- **Personas:** La formación del personal, así como la comunicación interna es imprescindible. La organización o la empresa debe enfocarse al cliente, de manera que no basta con la implantación tecnológica del sistema, sino que debe existir un esfuerzo para el correcto uso de ese sistema.
- **Procesos:** Se requiere un esfuerzo para la nueva definición de los procesos de negocio y mejorar las relaciones con los clientes.
- **Tecnología:** La solución tecnológica que se adopte no será siempre la misma, sino que dependerá de las necesidades de la empresa y principalmente de los recursos de los que se disponga.

Como resumen podemos decir que la implantación de un CRM constituye un esfuerzo económico importante y un rediseño de los procesos de negocio vigentes de la empresa.

Ud1.*Gestión empresarial
ERP-CRM-BI**Introducción**Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial**Evolución en la informática de gestión empresarial**Introducción a la gestión empresarial**ERP / CRM**Arquitectura de un sistema ERP-CRM**Software compatible**Anexo: Gestión de Almacén*

Requisitos de implantación de los sistemas ERP-CRM

En toda implantación ERP se deben cumplir dos requisitos, sin los cuales sería muy complicado asegurar el éxito de su puesta en funcionamiento e incluso la rentabilidad en su utilización:

- **Análisis previo**, definiendo los objetivos que se quieren conseguir, así como los recursos necesarios, coste total, **necesidades de la organización**; es decir su alcance funcional, definiendo qué áreas de la empresa sufrirán la implantación y qué calendario de fechas seguirán.
- **Proyecto propio de implantación** en el que se incluyan: desarrollos de software necesario, parametrizaciones, así como la **formación necesaria de los empleados**, entre los aspectos más importantes.

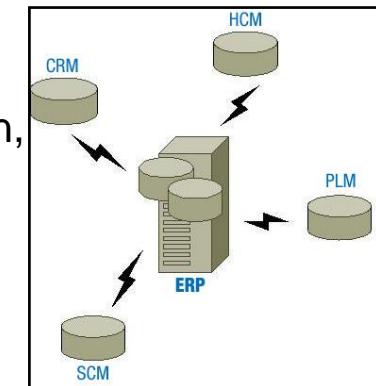
Sin embargo, **aparte de estos dos requisitos importantes**, para asegurar el éxito total, **será necesario un seguimiento y control estricto de todos los objetivos que inicialmente se habían definido**, prestando especial atención a los elementos críticos para la rentabilidad del proyecto.



Estructura funcional**Extensiones referentes al sistema ERP**

Además de las funciones ya vistas, los ERP pueden tener funcionalidades adicionales como:

- **CRM** (Customer Relationship Management) o **administración basada en la relación con los clientes**, como ya se ha visto con más detalle en apartados anteriores.
- **HCM** (Human Capital Management) o **gestión del Capital Humano** que tiene como objetivo llevar un mayor control de nuestros empleados conociendo su rendimiento, entre otros factores, permitiendo así automatizar al máximo el departamento de Recursos Humanos.
- **SCM** (Supply Chain Management) o **administración de la cadena de suministro**, controlando eficientemente las operaciones de la cadena de suministro.
- **PLM** (Product Lifecycle Management) o **gestión de la vida del producto**, intentando controlar todo el proceso de fabricación de productos desde la introducción al mercado hasta su lanzamiento y posterior evolución, poniendo en contacto las personas y documentos relacionados con el desarrollo de un producto en concreto.



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Software compatible



Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

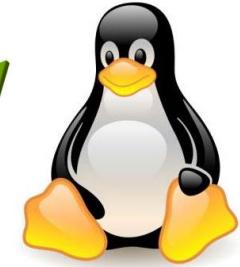
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Sistemas operativos



Existen tres factores que siempre se tienen en cuenta cuando se trata de adoptar el mejor **sistema operativo** para la implantación de un ERP:

- **Experiencia o anteriores prácticas** que haya tenido la empresa con otros sistemas operativos.
- **Disponibilidad de servicios** que el sistema operativo ofrece al ERP.
- **Coste de la inversión** a realizar al adoptar el nuevo sistema operativo.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

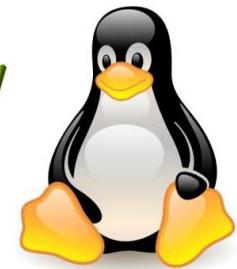
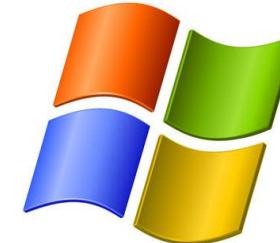
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Sistemas operativos



- En general el **sistema operativo debe ser tratado como un soporte al ERP y no lo contrario**, pero en realidad su elección es una cuestión estratégica de la empresa, y está influenciada por el equipamiento elegido y los ya instalados.
- Aunque existen varias opiniones al respecto del sistema operativo a escoger, esta decisión siempre debe de tomarse tras un **detallado análisis sobre el requerimiento del sistema ERP**, en función del tamaño de la compañía en cuestión y de la amplitud del proyecto a implantar. Es decir, si este estudio por la complejidad del proyecto, recomienda usar varias plataformas, esta será entonces la mejor orientación.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Sistemas operativos



- Siempre **debe hacerse una evaluación minuciosa del sistema operativo** teniendo en cuenta la plataforma de hardware más indicada para la compañía, tras un **detallado análisis sobre el requerimiento del sistema ERP**.
- La **implementación de un sistema ERP no debe condicionar la elección de un nuevo sistema operativo para la compañía**, ya que siempre **es preferible un ambiente seguro y probado por la empresa**.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

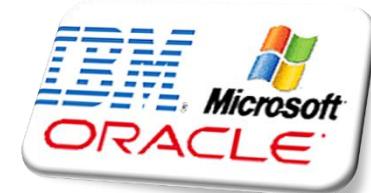
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

Sistema Gestores de Bases de Datos



Las **bases de datos** más indicadas para operar con **ERP**, dependen en gran medida del **gusto del cliente**, más que de una compatibilidad entre los **sistemas**, aunque pueden existir excepciones, ya que el desarrollo de algunas soluciones puede obligar a cumplir ciertos requisitos en la relación del sistema con la base de datos.

En la actualidad los fabricantes más importantes en el mercado de bases de datos como **IBM**, **Oracle** o **Microsoft**, tienen **compatibilidad garantizada con todos los sistemas ERP**, aunque conviene resaltar que, siempre será más conveniente adecuar las bases de datos al paquete de gestión y no a la inversa.

Ud1.

Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

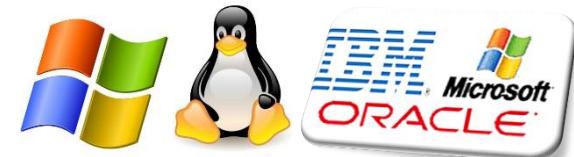
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Anexo: Gestión de Almacén

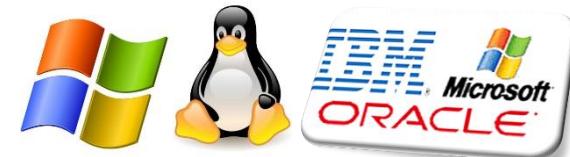
Configuración de la plataforma



- La configuración de la plataforma donde instalaremos nuestro sistema ERP siempre variará en función del tipo y, del sistema operativo donde funcione.
- En la mayoría de los casos **los sistemas ERP correrán sobre una plataforma cliente-servidor**, aunque esto no quita que el sistema pueda estar **integrado en un Servidor Web**, o que pueda utilizar **tecnología SaaS**.

Ud1.*Gestión empresarial
ERP-CRM-BI**Introducción**Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial**Evolución en la informática de gestión empresarial**Introducción a la gestión empresarial**ERP / CRM**Arquitectura de un sistema ERP-CRM**Software compatible**Anexo: Gestión de Almacén*

Configuración de la plataforma



Independientemente del sistema operativo que tengamos instalado en nuestra empresa, o que decidamos utilizar para implementar nuestro ERP Windows o Linux, básicamente siempre tenemos que tener en cuenta lo siguiente:

- Disponer de una máquina con prestaciones de servidor donde inicialmente instalaremos nuestro ERP.
- Instalar nuestra base de datos y conectarla con nuestro ERP.
- Instalar los módulos necesarios ERP que hayamos decidido adquirir.
- Configurar los diferentes clientes para que accedan al servidor y que puedan realizar sus peticiones al sistema ERP.