



# Sistemas de Gestión Empresarial

# ERP - CRM



**La empresa necesita información para funcionar**

**Los sistemas de información ayudan a la gestión**

**Uso de TIC para tratar grandes volúmenes de datos**

**El programador puede intervenir como:**

**Desarrollador**

**Soporte técnico**

**Usuario**



**La gestión empresarial busca la viabilidad de la empresa**

**Control de áreas clave:** Producción/Comercial/Finanzas

**Importancia de captar y mantener clientes**

**Los CRM permiten:**

**Gestionar clientes – Apoyar la actividad comercial**



## Acciones y estrategias para mejorar la empresa

Busca mejorar el funcionamiento general del negocio

Persigue: Aumentar la productividad – Mejorar la competitividad – Incrementar la rentabilidad

Requiere planificación y control de la actividad empresarial



La empresa utiliza recursos:

Humanos

Materiales

Financieros

Para generar productos y servicios

Su objetivo es obtener beneficios



## ¿Cómo se consiguen los beneficios?

Aumentando ventas

Reduciendo costes

Eliminando tareas innecesarias

Agilizando y automatizando procesos

Optimizando recursos

Control eficiente de la actividad empresarial



## ACTIVIDAD I

- a) Reflexiona sobre las diferencias entre empresa pública y empresa privada.
- b) ¿Deben las empresas públicas obtener beneficios?
- a) Analiza la diferencia entre objetivos y propósito de una empresa.



**La actividad de una empresa se basa  
en procesos de negocio**

Un proceso es un **conjunto de tareas ordenadas**

Genera un **producto o servicio**

Puede ser:

**Interno** (para la propia empresa)

**Externo** (para el cliente)



Los procesos suelen ser **secuenciales**

La salida de un proceso inicia otro

Los procesos pueden dividirse en **transacciones**

La empresa maneja **grandes volúmenes de datos**

El flujo de trabajo permite:

- Intercambio ordenado de información
- Coordinación entre departamentos
- Mejora del funcionamiento empresarial



Usamos sistemas de información a diario

Están presentes en muchos ámbitos:

Mensajería - Banca - Venta online - Gestión de citas -  
Recursos académicos

Su uso es cotidiano y casi inconsciente



# SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA EMPRESA

Las TIC apoyan la gestión empresarial

Permiten:

Revisar procesos

Controlar el flujo de trabajo (workflow)

Tratar datos de forma centralizada

Surgen los sistemas de información de gestión empresarial



# SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Orientados a resolver problemas empresariales

Aplican TIC a las necesidades del negocio

Están enfocados a la gestión y al gobierno de la  
empresa

No son solo tecnología



# SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Sistema

Conjunto de elementos con un objetivo común

## Información

Datos organizados, relevantes y no redundantes

## Gestión

Actividades para organizar y administrar una organización



# SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN

**Integra infraestructura y recursos TIC**

**Transforma datos en información útil**

**Ayuda a la toma de decisiones**

**Mejora:**

**Productividad- Competitividad- Rendimiento empresarial**



## ACTIVIDAD 2

Existen sistemas de información no gerenciales.

Busca al menos tres ejemplos y explica para cada uno:

- Sus procesos
- Los datos que almacenan
- El flujo de información que se produce.



# CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

## Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)

Nivel operativo más bajo

Soportan la rutina diaria del negocio

Gestionan transacciones básicas

Garantizan consistencia e integridad de los datos

Sirven de base a sistemas de nivel superior



# CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

## Sistemas de gestión por procesos de negocio (BPM)

Gestionan los procesos de la organización

Coordinan acciones de personas y máquinas

Procesos ordenados para lograr objetivos

Muy usados en procesos productivos

Permiten monitorización y control continuo



# CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

## Sistemas de información de gestión (MIS)

Recogen datos de distintas fuentes internas

Procesan la información para generar informes

Ofrecen estadísticas y proyecciones

Apoyan a la gerencia en la gestión

Visión clara de la situación de la empresa



# CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

## Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP)

Sistemas integrales de información

Base de datos única para toda la empresa

Integran producción, ventas, logística y finanzas

Acceso según el rol del usuario

Mejoran la gestión empresarial global



# CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

## Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS)

Sistemas interactivos de análisis de datos

Combinan información interna y externa

Usan simulación y modelado

Ayudan a elegir la mejor opción

Orientados a decisiones complejas



# CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

## Sistemas de información ejecutiva (EIS)

Orientados a la alta dirección

Presentan la información de forma gráfica e intuitiva

Integran información interna y externa

Permiten distintos niveles de detalle

Apoyan la toma de decisiones estratégicas

Ofrecen información consolidada de la empresa



# CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

## Cuadro de Mando Integral (BSC)

Herramienta de control y seguimiento estratégico

Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos

Usa indicadores llamados KPI

Se estructura en cuatro perspectivas: Financiera- Cliente-  
Procesos internos- Aprendizaje y crecimiento

Más orientado al seguimiento que al análisis detallado<sup>22</sup>