

# Sistemas de Gestión Empresarial (ERP)

## Sistemas de Gestión Empresarial (ERP)

### Índice

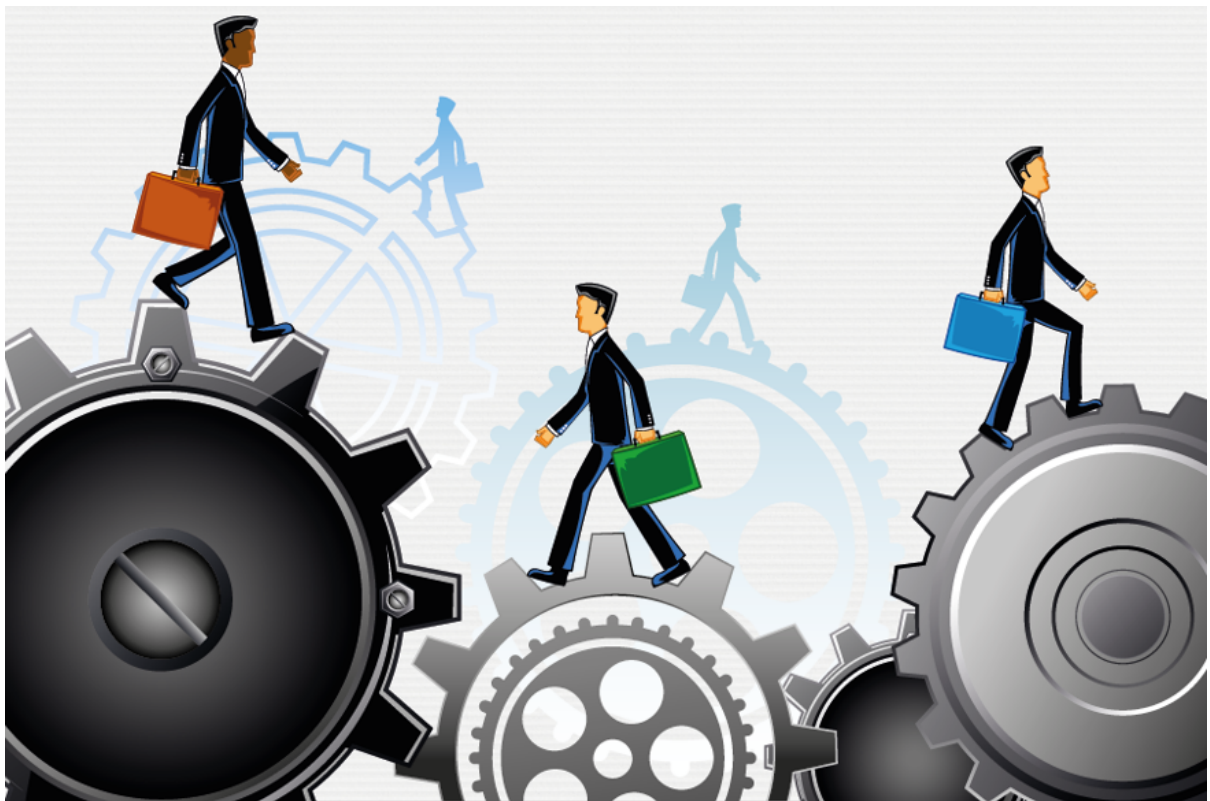
#### Introducción a la Gestión Empresarial

La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.

Las principales características de la gestión empresarial son:

- :: Una empresa existe siempre y cuando obtenga beneficios.
- :: Una empresa debe de gestionar bien sus recursos para ser competitiva.
- :: El principal objetivo de la empresa es el cliente.

No todos poseen la destreza de llevar una buena administración en su empresa por eso es que de algún modo la gestión empresarial es considerada un arte o una virtud particular, pues se debe llevar a cabo una organización, control y liderazgo efectivo para poder conseguir los resultados deseados de la manera más eficiente posible. Siempre se busca mejorar en una organización la **productividad** y finanzas para así poder ser competitivos en el **negocio**, y en este campo el tiempo es un factor importante para poder alcanzar la metas propuestas. Aquella empresa que lleve a cabo una **gestión óptima** siempre tendrá mejores resultados tanto en su producción y logística como en el mercado realizando buenas ventas y retribuyéndosele con un buen margen de **ganancia** (esto también aplica con las empresas de servicios).



*Gestión Empresarial*

La persona que asuma la gestión de una empresa lleva en su cargo la responsabilidad de optimizar recursos como tiempo, productos y personal para manejar a esa organización por un camino hacia una economía deseable. En este ámbito siempre hay estándares y reglas que cumplir aunque por otro lado un empresario debe ser siempre innovador y creativo para destacar sobre los demás que se desempeñen en su mismo campo.

## Informática en la Gestión Empresarial

La informática consiste básicamente en el tratamiento automático de la información. Si la empresa tiene como una de sus actividades principales la generación, manejo y análisis de cierta información parece lógico pensar que la informática va a jugar un papel importante en la gestión empresarial.

La informática hace mucho más que ayudar a las empresas a crear diapositivas con aspecto profesional e impresionantes informes de ventas. Los ordenadores pueden automatizar tareas que consumen mucho tiempo a los seres humanos, y eso da ideas a los desarrolladores de software para crear programas que resuelven una gran variedad de problemas. Ya seas propietario de una joyería o dueño de una multinacional como Sony, la informática te va a ayudar a mejorar tu gestión empresarial.



*Informática en la Empresa*

Veamos alguna de las formas en que la informática puede ayudarte a gestionar tu negocio.

### Gestión de Datos

Las tareas de gestión de datos son la base de muchas de las actividades que realizan las empresas. La informática hace posible que las empresas puedan organizar y manipular grandes cantidades de información de forma productiva. Las empresas pueden utilizar bases de datos para supervisar las operaciones con sus datos.

Independientemente del tamaño de tu empresa, es probable que trabajes con información y tengas necesidad de almacenarla. Los sitios web de e-commerce también utilizan software de base de datos para vender productos e incluso dar a la gente la capacidad de unirse a sus sitios. Si tu empresa tiene un sitio web, puedes configurar el software de gestión de datos por ti mismo o contratar a una empresa para gestionarlo por ti.

### Gestión de Oficina y Almacén

Muchas empresas hacen dinero mediante la compra y venta de productos tras aplicarles un beneficio, y la informática ayuda a gestionar todo ese inventario y materiales de manera eficiente. Los grandes almacenes, por ejemplo, utilizan software de

gestión de inventario sofisticado que puede ser desarrollado por sus propios departamentos de IT o ser adaptaciones de algún producto estándar. Estas aplicaciones permite a las compañías asegurarse de que los productos estarán disponibles en las tiendas cuando la gente los necesita. Los ordenadores también son útiles para ayudar a las empresas a rastrear y administrar los suministros básicos, como el papel de la impresora, lápices y otro material de oficina.

## **Gestión de Personal**

Comunicarse con un compañero de trabajo que está sentado en el cubículo de al lado no suele ser un problema, pero la coordinación y gestión de reuniones cuando las personas se encuentran en distintas ubicaciones puede ser un desafío. El software informático permite a las empresas llevar a cabo reuniones virtuales donde la gente se reúne a través de Internet y hace posible que todos en el negocio puedan tener un calendario común. Algunas empresas se esfuerzan por aumentar la productividad mediante el control de los ordenadores que utilizan sus empleados. Monitorearlos permite a las empresas realizar un seguimiento de las horas facturables e identificar las actividades que pueden ser rentables. Si haces cualquier tipo de seguimiento del tiempo o de planificación de reuniones una herramienta de software puede ayudarle.

## **Gestión de Contabilidad y Facturación**

Cuando llega la temporada de impuestos, estos pueden ser preparados mediante el acceso a los registros financieros que has mantenido durante el año en un ordenador. El software de contabilidad ayuda a las personas a manejar el dinero, crear presupuestos, seguimiento de ventas y controlar el uso de los recursos. Las aplicaciones de software de contabilidad proporcionan soluciones para las empresas de todos los tamaños. Puedes incluso encontrar programas de contabilidad y facturación que pueden accederse desde la web, incluso de forma gratuita hasta llegar a ciertas limitaciones. Si los miembros de tu organización necesitan acceder y compartir información contable desde múltiples ubicaciones esta puede ser una solución ideal. También encontrarás programas de hojas de cálculo, útiles para hacer todo, desde la creación de listas de asistencia a la gestión de nóminas.

## **Concepto de ERP-CRM**

ERP (Enterprise Resource Planning) es un sistema diseñado para planificar, modelar y automatizar la mayoría de procesos en la empresa, como son: área de finanzas, comercial, logística, producción, contabilidad, stock,...

Ordena y unifica toda la información de la empresa en un solo lugar, facilitando con ello las tareas de la empresa.

ERP utiliza una arquitectura modular y cada módulo se encarga de gestionar un área diferente: finanzas, comercial, logística, producción, contabilidad, stock,...



*Módulos ERP*

## Ventajas de un sistema ERP

Las principales ventajas de estos sistemas son:

- :: Automatización de procesos de la empresa.
- :: Disponibilidad de la información de la empresa en una misma plataforma.
- :: Integración de las distintas bases de datos de una compañía en un solo programa.
- :: Ahorro de tiempo y costes.

Además, los ERP ofrecen integración con soluciones de BI o Business Intelligence, permitiendo realizar informes sobre el estado de su empresa directamente con los datos del sistema ERP. Esto ofrece un nivel de conocimiento detallado y actualizado del estado de la empresa que resulta indispensable a la hora de analizar y mejorar procesos internos como el marketing y ventas, la organización u otros aspectos clave de una compañía.

## ¿Qué empresas necesitan un sistema ERP?

Un sistema ERP es adecuado para todo tipo de empresas, tanto multinacionales como PYMES. Además, gracias a los distintos módulos personalizables, cualquier empresa, sin importar los diferentes procesos que tenga o el sector al que pertenece, puede personalizar su propio ERP. Hay proveedores que se especializan en la implantación de ciertos ERP, ya sea por producto o sector, consiguiendo unos mejores resultados tras la adquisición del ERP.

## ¿Qué es un CRM?

Un CRM es una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

El uso de un CRM forma parte de una estrategia orientada al cliente en la cual todas las acciones tienen el objetivo final de mejorar la atención y las relaciones con clientes y potenciales. La herramienta CRM y la orientación al cliente proporcionan

resultados demostrables, tanto por disponer de una gestión comercial estructurada y que potencia la productividad en las ventas como por ofrecer un conocimiento profundo del cliente que permite plantear campañas de marketing más efectivas.

Las funciones de atención al cliente de una herramienta CRM potencian además la fidelización y satisfacción de los clientes, lo que tiene un impacto muy positivo en términos de ventas recurrentes y cruzadas.



*CRM*

### Actividad 1

Busque en Internet algunos ERPs actuales en el mercado

## Revisión de los ERPs Actuales

## Evolución de los ERPs

Los sistemas ERP han ido evolucionando, en el tiempo, de la siguiente forma:

Los antecedentes de los ERP eran los MRP (Material Requirements Planning Systems, MRP Systems: Planificación de requerimiento de materiales).

- ⚡ En los años 50 los sistemas MRP permitían realizar operaciones de: facturación, administración de nóminas, control de inventario,...
- ⚡ En los años 60 y 70 los sistemas MRP evolucionaron ayudando a reducir costes.
- ⚡ En los años 80 los MRP pasan a llamarse MRP II (□ Manufacturing Resource Planning □ Planificación de los recursos de manufactura).
- ⚡ En los años 90 MRP II evolucionó y aumentó sus áreas a: Recursos Humanos, finanzas, gestión de proyectos,... dando lugar al ERP.



*Evolución de los ERPs*

## Clasificación de los ERPs

### Según su diseño

Dependiendo de cómo esté diseñado el ERP utilizado por la empresa encontraremos:

- ❑ **ERP a medida:** Es la solución más cara ya que es un sistema creado específicamente para tu empresa en concreto. Por lo general, general este tipo de diseño es adaptable a nuestro negocio al 100%. El principal inconveniente es su alto coste.
- ❑ **ERP predefinido:** Tienen la ventaja de que ya está probado y que es más fácil de introducir en la empresa. Como tienen módulos adicionales permiten ser muy personalizables, suponiendo un coste menor que un sistema a medida. Este sistema es muy utilizado por aquellas empresas de menor tamaño.

### Según su instalación

Haciendo referencia al lugar en el que se encuentra el software ERP diferenciaremos:

- ❑ **ERP en local:** Los servidores y dispositivos están instalados en la propia empresa. Es decir, su utilización se va a limitar al equipo donde tengas instalado este sistema de planificación de recursos.
- ❑ **ERP en la nube:** Los servidores están instalados en la nube. Esto significa que vas a poder acceder a este programa desde cualquier dispositivo, siempre y cuando este último cuente con una conexión a Internet. El problema es que la información está ubicada en los servidores de nuestro proveedor y no en nuestro equipo. Además, los proveedores suelen hacer copia de seguridad de los datos, por lo que se puede prevenir cualquier tipo de pérdida. Esto quiere decir que en cualquier momento podremos recuperar los datos de manera inmediata.

### Según sea una solución general o vertical

Según la versatilidad que posea el software podemos encontrar:

- ❑ **ERP vertical.** Están diseñados específicamente para un determinado sector. Esto hace que estén preparados para cubrir las necesidades de las empresas pertenecientes a dicho sector. Las bodegas y los hospitales son dos tipos de negocio que suelen emplear este tipo de planificación de recursos.
- ❑ **ERP horizontal.** Sirven en principio para cualquier empresa. El inconveniente es que necesitan mayor adaptación que uno vertical.

Según el tipo de software utilizado

Existen diferentes ERP según el tipo de código que utilicen:

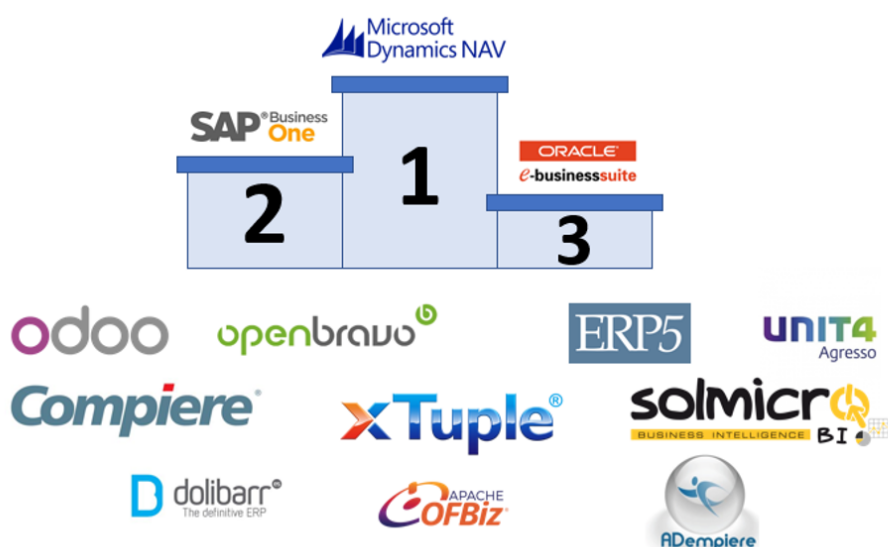


- ERP de código abierto. Permiten el acceso a su código fuente de forma libre, lo que permite modificarlos a nuestras necesidades sin pagar al desarrollador. Por el contrario necesitamos disponer de informáticos preparados. A cambio podremos incorporar funcionalidades que más se ajusten a nuestras necesidades de negocio. El principal inconveniente es el tiempo que se empleará en el desarrollo de los módulos a añadir al ERP.

	odoo	openbravo®	Compiere	Dolibarr
<b>COSTE</b>				
100 % Libre	SI	NO	NO	SI
<b>MÓDULOS</b>				
Gestión de stocks	SI	SI	SI	SI
Facturación	SI	SI	SI	SI
Fabricación	SI	SI	NO	SI
CRM	SI	SI	NO	SI
Inteligencia de negocio	SI	NO	NO	NO
<b>TIPOS DE EMPRESA</b>				
Pequeñas (1-250 trabajadores)	SI	SI	SI	SI
Medianas (250-1000 trabajadores)	SI	SI	NO	NO
Grandes (Más de 1000 trabajadores)	SI	NO	NO	NO
<b>SISTEMA DE ALOJAMIENTO</b>				
Cloud	SI	SI	SI	NO
Físico	SI	SI	SI	SI
<b>OTRA INFORMACIÓN</b>				
Pequeña curva de aprendizaje	NO	SI	SI	NO
Tutoriales funcionales	SI	SI	NO	NO

#### Comparativa ERPs Opensource

- ERP de código privado. Este no permite el acceso al código fuente. Sólo pueden ser modificados por sus desarrolladores. En el caso de pymes, no suelen demandar unas funcionalidades muy específicas. Esto hace que puedan utilizar estos modelos de ERP estandarizados sin mayor problema. De hecho, la mayor parte de ellas elige este sistema de ERP.



## ¿Qué tener en cuenta al implantar un sistema de ERP?

Por último, debemos recordar que independientemente del tipo de ERP o planificación de recursos que elijamos va a afectar al modo de trabajar de nuestro personal. De ahí que sea importante que ese sistema sea útil para los trabajadores y que sean fáciles de usar por estos. En este sentido es importante contar también su opinión ya que en caso de no hacerlo nos podemos encontrar que fracasemos en la implantación de esta herramienta.

## Características de los ERPs

Las principales características de un sistema ERP son que deben ser integrales, modulares y adaptables:

- ❑ **Integrales:** Todas las áreas o departamentos de la empresa se comunican e intercambian información durante la ejecución de los diferentes procesos de negocio. La gestión y control de estos procesos deben estar integrados en la solución ERP, de manera que la información no se duplique y los procesos sean realizados de la manera más eficientemente posible conociendo en todo momento su trazabilidad.
- ❑ **Modulares:** Cada empresa gestiona sus procesos de negocio o cuentan con departamentos diferentes al de otras empresas, y es por ello que, un sistema ERP debe permitir elegir los componentes de la solución de acuerdo a las necesidades de cada negocio. Dichos componentes pueden ser: compras, ventas, materiales, finanzas, control de almacén, recursos humanos, etc.
- ❑ **Adaptables:** Cada empresa maneja sus propios procesos, estándares y parámetros. Por eso los sistemas ERP deben poder adaptarse a cada necesidad por medio de la configuración de los procesos empresariales.

Transferible Adaptable Integrado  
Software libre Módular Dinámico  
fácil uso

*Características ERPs*

### Actividad 2

Clasifica en función de sus características los ERPs que has visto en la actividad 1

## ERPs en propiedad vs ERPs Opensource

Los ERP en propiedad son elegidos por las empresas por la seguridad que da trabajar con grandes compañías especializadas en el desarrollo del software. Además, estos ERP son más intuitivos en cuanto al uso ya que su interfaz está más depurada. Sin embargo, las pequeñas y medianas empresas no tienen necesidades tan potentes; lo que quieren son módulos flexibles y personalizables. Esto hace que el ERP de software libre sea más atractivo para este tipo de compañías.

Para solventar los problemas de soporte y facilidad de uso, las organizaciones de desarrollo de ERP de software libre ponen a disposición del usuario, tutoriales para ayudar a entender en el entorno de su aplicación. Además, gracias al crecimiento de este tipo de aplicaciones, los programadores cada vez están consiguiendo softwares más estéticos y manejables. Dado que se puede acceder al código fuente, también se pueden compartir errores que pueden ser solucionados por otros usuarios.

En términos de implementación, los softwares como SAP u Oracle requieren una gran inversión inicial, no solo por la compra de la licencia sino también por los costes que derivan de este proceso de implantación. Muchas pequeñas y grandes empresas no pueden afrontar estos gastos por lo que se decantan por ERP como Odoo o Dolibarr. El proceso de implementación operando con un software en propiedad es más simple en términos de complejidad, pero es un proceso más lento que con los softwares opensource. La mayoría de estos ERP son modulares, permitiendo a las empresas implementar únicamente los módulos necesarios y reduciendo así el tiempo de instalación. Con respecto a la situación de mercado de

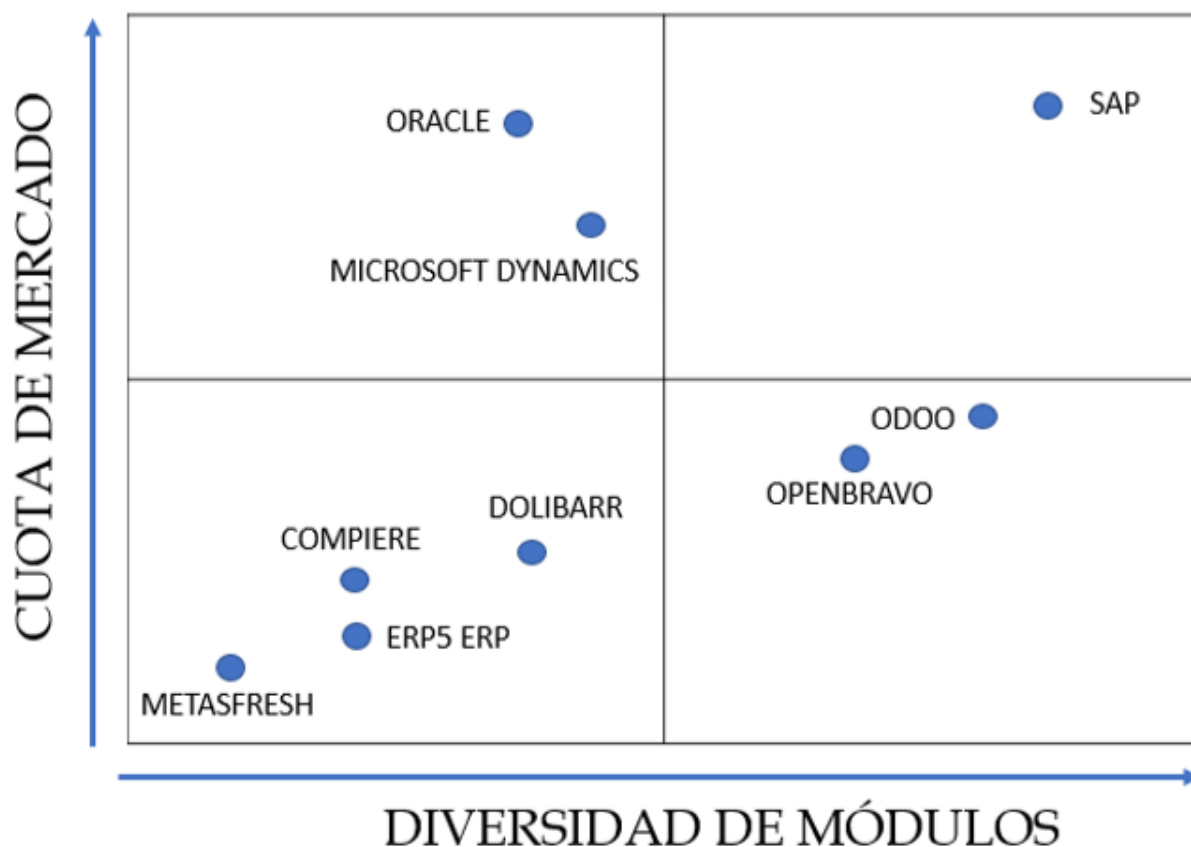


estas dos soluciones ERP, los ERP opensource están ganando posiciones con respecto a las soluciones ERP en propiedad. A pesar de que se introdujeron más tarde en este panorama han logrado ponerse al mismo nivel.

A parte de los factores ya mencionados y de las posibilidades que ofrecen, otro de los puntos clave que les ha ayudado a alcanzar este éxito ha sido el desarrollo de aplicaciones compatibles con los ERP ya existentes. Es decir, estos sistemas de gestión de software libre han sido capaces de trabajar conjuntamente con módulos ofrecidos por los ERP en propiedad.

Incluso en una situación en la que todos los consumidores se decantasen por el software en propiedad, la presencia del software libre como amenaza reduce los precios, incrementando su valor. Esta compatibilidad se deriva de los efectos de red. Es decir, las relaciones que existen entre unas empresas y otras, como entre clientes y proveedores en el ámbito de la logística y el aprovisionamiento, que hacen de estas interconexiones un factor competitivo clave.

A la hora de decantarnos por un software u otro, hay que tener en cuenta diversos factores y establecer con claridad las necesidades que queremos satisfacer en nuestra empresa tras la instalación de un ERP. La siguiente figura muestra las diversas opciones ERP del mercado considerando la cuota de mercado y la diversidad de módulos:



Matriz de decisión ERPs

Otra de las herramientas de trabajo más utilizadas por las empresas en su búsqueda de la mejor estrategia es el DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Se ha realizado un análisis DAFO para la implantación de un ERP de software libre en una empresa:



*Análisis DAFO ERPs OpenSource*

## CRMs Actuales

Una solución o herramienta **CRM –Customer Relationship Management–** puede incorporar varios tipos de funciones con finalidades complementarias.

### CRM operativo

El CRM operacional permite organizar los procesos de negocio de la empresa. Por un lado, facilita la coordinación y homogeniza los procedimientos de trabajo de cada departamento. Por otro, permite gestionar las actividades que entran en relación directa con el cliente, como el centro de atención telefónica, el servicio de asistencia o las campañas de marketing.

En definitiva, optimiza la gestión operativa de tu empresa.

### CRM analítico

El programa CRM analítico facilita el análisis de la información disponible sobre el cliente y las ventas. El término analítico hace referencia al procesamiento y tratamiento de los datos.

Son herramientas orientadas a conocer el impacto de nuestra actividad sobre los resultados de la empresa y la rentabilidad de las diferentes unidades de negocio. Esta información es muy valiosa, ya que facilita la toma de decisiones e identifica las estrategias comerciales y/o de marketing más rentables.

### CRM colaborativo

El software CRM colaborativo es la herramienta que centraliza todos los canales de comunicación que utilizan las partes interesadas (plantilla, proveedores, clientes,...). El objetivo es compartir y centralizar toda la información para ofrecer un trato individual y personalizado.

Conocer de antemano todas las características de un cliente, como si fuera único (nombre, apellidos, lugar de residencia, incluso hábitos de compra y preferencias), te permite segmentar mejor y proponer el producto y/o el servicio perfecto en el

momento ideal.

## Modelos de CRM más utilizados por las empresas

Un software CRM es, a la base, un sistema para:

- :: gestionar de manera automática y centralizada la relación con el cliente,
- :: mejorar los intercambios con los clientes y contactos en general,
- :: fidelizar,
- :: transmitir una imagen positiva y uniforme de la empresa.

Uno de los objetivos principales en la adquisición de un CRM es la generación de Leads (clientes potenciales) y el incremento de las ventas.

En consecuencia, los CRM más utilizados por las empresas son aquellos que permiten optimizar la fuerza de venta. Es decir, son servicios generalmente orientados a optimizar procesos comerciales como la prospección, la venta y el marketing.

## Las soluciones CRM más completas del mercado

Las soluciones más completas del mercado integran los tres tipos de CRM: operativo, analítico y colaborativo.

### SugarCRM

Se trata de una herramienta con una arquitectura abierta que facilita la sincronización con otros programas internos y con aplicaciones de terceros. La plataforma Sugar CRM prioriza la flexibilidad, la capacidad para compartir y distribuir la información y la utilización intuitiva por parte de los usuarios.

### VTiger

Además de las funciones básicas, VTiger CRM incluye todas las funciones de facturación y gestión de pedidos:

- :: proveedores,
- :: listado de tarifas,
- :: catálogo de productos,
- :: presupuestos,
- :: emisión de facturas...

Además, con VTiger puedes gestionar por contactos, por cuentas, por proyecto o por línea de negocio. Ambas herramientas se caracterizan por una presentación sobria pero intuitiva y eficiente.

### Salesforce

Con más de 17 años de experiencia en el sector, Salesforce se posiciona como una de las soluciones más completas y populares del mercado.

La nueva plataforma lightning Design ofrece un servicio en la nube adaptado a la nueva era digital. Una herramienta que no solo mejora el volumen de ventas y ayuda a captar nuevos clientes, sino que realiza un análisis inteligente de todos los datos disponibles para anticipar las necesidades de tus clientes.

### Microsoft Dynamics 365

Gracias a la transformación digital y el desarrollo de aplicaciones inteligentes en la nube, Microsoft propone su propia herramienta.

Esta solución facilita la integración de un CRM y un ERP, así como de toda una serie de dispositivos de Microsoft que toda empresa utiliza a diario, como Outlook.

**¿Qué tipo de aplicación CRM para mi empresa?**

Definitivamente, depende del uso que le vayas a dar, de las necesidades de tu negocio y del tamaño de tu empresa.

Compara las funciones, los precios y las características de los distintos software de tu elección y elige aquel que cumpla con todos tus requerimientos.

## Actividades

### Actividad 1

Instalar los módulos correspondientes a CRM, Compras, Ventas y Facturación en vuestro sistema Odoo ERP. Realiza todo el proceso de un flujo de entrada de una oportunidad a través del módulo CRM. Documenta el proceso.

Obra publicada con [Licencia Creative Commons Reconocimiento Compartir igual 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)