

# La gestión empresarial y los sistemas de información

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

- 1.1. ¿Qué es la gestión empresarial?
- 1.2. Funciones principales de la gestión empresarial
- 1.3. Como llevar a cabo una buena gestión empresarial
- 1.4. Beneficios de la gestión empresarial
- 1.5. Concepto de información aplicado a la gestión empresarial
- 1.6. Fundamentos de los sistemas de información
- 1.7. Componentes de los sistemas de información aplicados a la gestión empresarial

### RESUMEN

### PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN

### BIBLIOGRAFÍA

## PREGUNTAS INICIALES

1. ¿Cree que es necesario que exista conexión entre la gestión empresarial y los sistemas de información?
2. ¿Qué se entiende por gestión empresarial?
3. ¿Quiénes forman parte de la dirección operativa dentro de los niveles de dirección empresarial?
4. ¿Qué implica llevar a cabo una buena gestión administrativa-contable?
5. ¿Qué se entiende por planificación como elemento clave de la gestión empresarial?
6. ¿Qué podría hacer una empresa para conseguir la fidelización de sus clientes y mejorar su reputación? Ponga un ejemplo
7. ¿Qué características debe tener la información para que sea eficaz?
8. ¿Qué es un SIG?
9. ¿En qué se diferencia un sistema de información común de un SIG?
10. ¿Puede indicar al menos tres de los componentes típicos de un sistema de información empresarial?

## **OBJETIVOS DE APRENDIZAJE**

---

Proporcionar una comprensión profunda y completa de cómo los sistemas de información pueden ser utilizados para mejorar la gestión empresarial. Se aprenderá cómo los sistemas de información pueden ayudar a las empresas a tomar decisiones informadas, mejorar su eficiencia operativa, aumentar la productividad y mejorar la satisfacción del cliente. Además, se analizarán los diferentes tipos de sistemas de información que existen y cómo se pueden implementar y utilizar en el entorno empresarial. Este tema proporciona al alumno las habilidades y el conocimiento necesario para integrar los sistemas de información en la gestión empresarial y obtener una ventaja competitiva en el mercado.

## INTRODUCCIÓN

---

En el mundo empresarial actual se vuelve imprescindible la interconexión entre una adecuada gestión empresarial y una buena implementación de los sistemas de información utilizados por las organizaciones. La gestión efectiva de ambos aspectos puede marcar la diferencia en la competitividad y el éxito de una organización en un entorno empresarial cada vez más digital y globalizado.

La gestión empresarial implica una serie de actividades clave, incluyendo la planificación estratégica, la organización de recursos, la dirección de equipos, el control de operaciones y la toma de decisiones. Los gerentes y líderes empresariales desempeñan un papel esencial en la gestión de estas funciones para garantizar que una empresa alcance sus objetivos y maximice su rendimiento. La gestión efectiva se basa en la comprensión profunda del entorno empresarial, la identificación de oportunidades y amenazas, y la implementación de estrategias que permitan a la empresa destacar en su mercado.

Por otro lado, los sistemas de información son herramientas tecnológicas diseñadas para recopilar, almacenar, procesar y distribuir información de manera eficiente dentro de una organización. Estos sistemas incluyen hardware, software, bases de datos y redes que permiten a las empresas gestionar datos, automatizar procesos y facilitar la toma de decisiones informadas. Los sistemas de información son esenciales en la recopilación y análisis de datos de mercado, la gestión de recursos humanos, la contabilidad, la logística y muchas otras áreas empresariales.

En esta era digital, la gestión empresarial y los sistemas de información están estrechamente vinculados. Los datos y la información son recursos críticos para la toma de decisiones estratégicas. Los sistemas de información proporcionan a los líderes empresariales datos en tiempo real y herramientas analíticas para evaluar el rendimiento, identificar tendencias y tomar decisiones informadas. Además, los sistemas de información pueden automatizar procesos comerciales, mejorar la eficiencia operativa y permitir una mayor agilidad empresarial.

La gestión efectiva de sistemas de información es esencial para garantizar que las tecnologías de la información se alineen con los objetivos y estrategias empresariales. Los líderes deben tomar decisiones relacionadas con la inversión en tecnología, la ciberseguridad, la gestión de datos y la estrategia digital para garantizar que los sistemas de información sean una ventaja competitiva en lugar de una carga.

A lo largo de este tema se explora la intersección de estos dos conceptos y cómo se complementan para impulsar el éxito empresarial en esta era digital.

## 1.1. ¿QUÉ ES LA GESTIÓN EMPRESARIAL?

---

La gestión empresarial, también conocida como administración empresarial, se refiere al conjunto de actividades, procesos y estrategias que una organización lleva a cabo para planificar, coordinar, supervisar y controlar sus recursos y actividades con el fin de alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y efectiva. La gestión empresarial implica tomar decisiones y aplicar principios y prácticas de dirección para dirigir una empresa de manera exitosa.

Algunos de los elementos clave de la gestión empresarial incluyen:

- *Planificación*: implica la formulación de metas y objetivos claros, así como la identificación de los recursos y estrategias necesarias para alcanzarlos. Esto puede incluir la elaboración de planes estratégicos, tácticos y operativos.
- *Organización*: se refiere a la estructuración de la empresa, la asignación de roles y responsabilidades, y la creación de una jerarquía organizativa. Lo que implica la definición de procesos y procedimientos.
- *Dirección*: se refiere a la guía y supervisión de los empleados para que trabajen hacia el logro de los objetivos de la empresa. Esto incluye la motivación, la toma de decisiones y la comunicación efectiva.
- *Control*: implica el monitoreo y la evaluación del desempeño de la empresa en comparación con los objetivos establecidos. Esto permite identificar desviaciones y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.
- *Toma de decisiones*: los gerentes toman decisiones basadas en datos, información y análisis para resolver problemas y aprovechar oportunidades.
- *Recursos humanos*: la gestión de recursos humanos se centra en la contratación, capacitación, desarrollo y retención de talento en la organización.
- *Finanzas*: supone la gestión de los recursos financieros de la empresa, incluyendo la contabilidad, el presupuesto y la gestión del flujo de efectivo.
- *Marketing*: la gestión del marketing se enfoca en la promoción y venta de productos o servicios de la empresa, así como en la investigación de mercado y el desarrollo de estrategias de branding.

Estos elementos clave en la gestión empresarial están interconectados y colaboran para lograr los objetivos de la empresa. Por ejemplo, una estrategia empresarial efectiva puede requerir de líderes sólidos y de una gestión adecuada de recursos humanos para llevar a cabo la expansión internacional de

manera exitosa. Una buena aplicación de estos elementos es esencial para el rendimiento y el éxito a largo plazo de cualquier empresa.

Por tanto, la gestión empresarial es esencial para asegurar que una empresa opere de manera eficiente y efectiva, logre sus objetivos y se adapte a los cambios en su entorno empresarial. En esta gestión los gerentes desempeñan un papel clave en la implementación de estas funciones y en la toma de decisiones que afectan a la empresa en su conjunto.

Se trata, por tanto, del proceso estratégico, administrativo y de control frente al manejo de los recursos de la empresa para aumentar su productividad, competitividad, efectividad y eficiencia. La gestión empresarial es, ante todo, una habilidad que se adquiere con el tiempo, a través de la experiencia y la dedicación constante por aprender sobre la industria en la que se desarrolla el negocio.

Una mala gestión empresarial puede acabar con la productividad y las ventas de la empresa, por eso, es importante tener claro que dicha gestión es necesaria desde el principio. Así pues, debe ser un trabajo continuo y permanente que requiere de profesionales preparados y dispuestos a innovar continuamente en su forma de hacer negocios.

La gestión empresarial trata de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, que conlleva tener un control de lo que ocurre a su alrededor en todas las áreas: administrativo-contable, comercial, fiscal, laboral, etc.

Evidentemente de esta labor no tiene que encargarse una única persona. Muchas de estas tareas se pueden y deben delegarse o incluso externalizarse (quizás la parte contable, fiscal y laboral). Y, sobre todo, será necesario que la dirección o gerencia estén al corriente de todo lo que pasa en la organización, solicitando reportes periódicos de las tareas y/o gestiones que la compañía tiene delegadas y externalizadas.

## **1.2. FUNCIONES PRINCIPALES DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

---

Las funciones de la gestión empresarial coinciden con las relacionadas con la administración de empresas, diferenciándose de ésta en que la gestión empresarial se posiciona en un nivel de autoridad superior (nivel gerencial) y abarca más conocimientos que los meramente administrativos.



A continuación, se describen sus funciones principales:

- a) **Organizar:** se trata de la asignación y coordinación de las diferentes tareas que se tienen que llevar a cabo en la empresa, definiendo quién, cómo y cuándo se van a ejecutar. Es la función que más caracteriza a la gestión empresarial ya que implica establecer unos objetivos determinados que llevan a priorizar tareas.

A medida que la empresa crece, es esencial elegir adecuadamente quién va a hacerse cargo de ciertas funciones, ya que una mala gestión de organización puede llevar a una empresa a la crisis.

- b) **Planificar:** consiste en fijar y programar las metas y objetivos de la empresa a nivel estratégico. No basta con saber lo que se quiere o se debe hacer, sino que hay que ponerle fecha concreta.

Una buena planificación permite generar objetivos a corto y largo plazo, disminuir los riesgos y la incertidumbre, así como establecer un compromiso tanto con los miembros internos como externos de la compañía.

- c) **Personal:** los trabajadores son una parte esencial de la empresa. Un buen clima de trabajo, las buenas relaciones entre el personal, el sentirse identificado con la empresa trabajando «por» y no «para» la organización, son cuestiones decisivas para ser eficientes y repercuten directamente sobre la productividad empresarial.

- d) **Controlar:** se trata de supervisar y analizar el trabajo para poder saber qué fortalezas y debilidades posee la compañía. Sirve como herramien-

ta para evaluar la gestión realizada hasta un determinado momento y, sobre todo, para coordinar las distintas áreas de la compañía, y recopilar la información y datos necesarios para tomar decisiones adecuadas para cumplir así con el plan de negocios.

Esta función es de gran relevancia porque permite tener visibilidad sobre los recursos de la compañía, cómo y en qué se gastan, evitando potenciales pérdidas, y ofreciendo las herramientas necesarias para detectar a tiempo desviaciones de fondos y recursos que impidan seguir la hoja de ruta de la compañía.

La forma principal de conseguir acometer esta función es estableciendo controles que puedan ser medidos como, por ejemplo, los controles de comportamiento, las horas de trabajo, los estándares de calidad, etc.

- e) **Dirigir:** es el proceso por el cual se gestionan los recursos de una compañía para alcanzar los objetivos planteados por la gerencia. Esta función está relacionada con la figura de los líderes o ejecutivos de la empresa.

El objetivo principal es conseguir motivar e impulsar a los distintos miembros de la organización para que desarrollen las funciones asignadas de la mejor manera posible.

Existen tres niveles de dirección empresarial: *alta dirección*, son los cargos más importantes de la organización, como el gerente general y el gerente financiero. Toman las decisiones más importantes definiendo el rumbo de la firma; *dirección intermedia*, son los responsables de dirigir las diferentes áreas de la empresa, como la gerencia de recursos humanos, la gerencia de compras, el área legal o contable, entre otros. Funcionan como un nexo entre la alta dirección y la dirección operativa; y, por último, *dirección operativa*, que son los empleados que tienen una responsabilidad extra dentro de la organización como, por ejemplo, el gerente de uno de los establecimientos de una cadena de comida rápida. Se encargan de dirigir a un grupo y tomar decisiones para resolver problemas cotidianos que deben ser abordados de forma inmediata.



### 1.3. CÓMO LLEVAR A CABO UNA BUENA GESTIÓN EMPRESARIAL

---

Una buena gestión empresarial pasa por conocer qué ocurre en cada una de las áreas de la empresa. Teniendo en cuenta que básicamente serían cinco las grandes gestiones que deberían llevarse a cabo en cualquier tipo de negocio, la gestión empresarial podría dividirse en las siguientes áreas:

- **Gestión de los procesos de negocio de la organización (la producción diaria)**

Todo en una organización se ejecuta mediante procesos, por lo tanto, llevar a cabo una gestión por procesos y, además, tenerlos analizados y controlados es algo fundamental. En cualquier área o departamento dentro de una organización es preciso analizar qué se hace y cómo se hace. Para realizar esto es posible apoyarse en distintos tipos de herramientas, como, por ejemplo, diagramas de flujo, establecer procedimientos de trabajo, auditar procesos, etc.



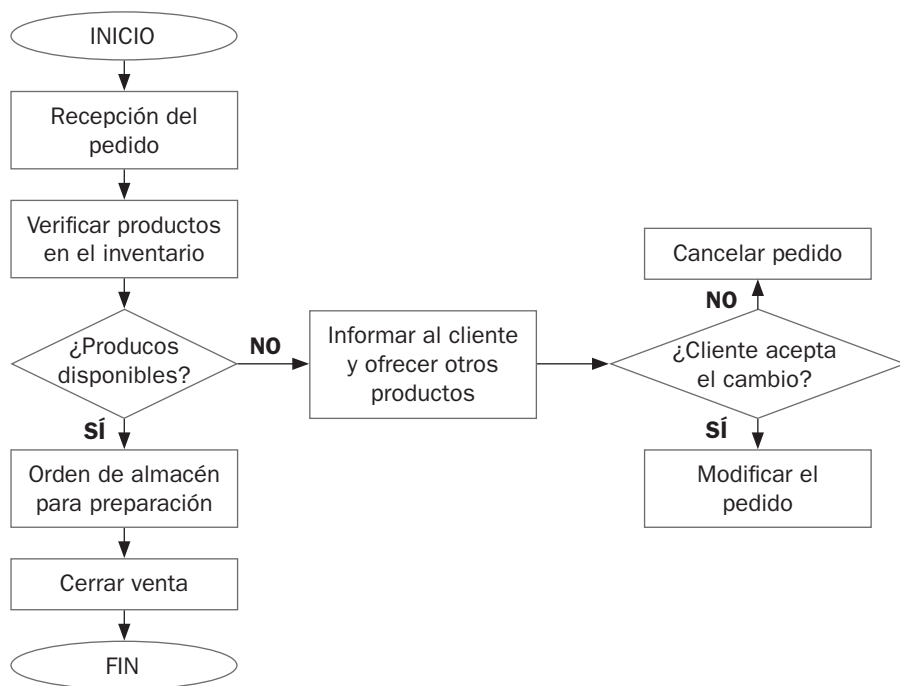


Diagrama de flujo de proceso de pedido de venta  
 Fuente: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-diagrama-flujo-procesos>

## ■ Gestión administrativa-contable

Este tipo de gestión implica llevar a cabo una serie de trámites y controles que se describen a continuación:

*Trámites administrativos:* conocer y saber manejar los trámites administrativos de un negocio es fundamental para cumplir con todo el tema de licencias, permisos, autorizaciones y comunicaciones con los organismos públicos.

Hoy día son muchas las organizaciones que tienen un desconocimiento importante sobre normativas básicas que deben aplicar. Por eso, es importante que la compañía implemente algún mecanismo o sistema que permita conocer con qué normativas legales debe cumplir.

*Control de facturación y cobro:* saber en qué momento facturar al cliente y qué importe facturar es algo básico en cualquier negocio. Muchas veces puede fallar la comunicación entre el departamento comercial y el de administración. Y el resultado es que no se sabe bien qué facturar al cliente y cuándo facturarle.

Por ejemplo, para una empresa que presta servicios de asesoramiento, consultoría de empresas o desarrolla algún proyecto, es algo básico establecer reuniones periódicas entre el equipo comercial y el de administración, para saber cuándo se ha empezado a entregar el servicio, cómo van los trabajos realizados y cuándo se han entregado completamente. De esta manera, no habrá problemas a la hora de saber qué hay que facturar al cliente y en qué momento se debe hacer.

*Control y análisis contables:* para llevar a cabo una buena gestión empresarial, también es muy importante realizar una conciliación bancaria entre las cuentas contables y las cuentas bancarias, con el fin de conocer cuáles son los cargos y abonos de dichas cuentas en la compañía.

Será por tanto importante cuadrar los saldos contables con los saldos bancarios; analizar la cartera pendiente de cobro para saber qué importes de cliente están aún pendientes de abonar; realizar un análisis periódico de saldos contables que sean inusuales, es decir, por ejemplo, si se sabe que una cuenta contable debe tener un saldo deudor y al visualizar un extracto se observa que tiene el signo contrario, hay que detectar que es lo que ha podido pasar; analizar balances y cuentas de resultados de forma periódica (cuatrimestral, trimestral, mensual), etc.

*Control de la tesorería:* la liquidez es algo que trae auténticos quebraderos de cabeza a muchas empresas. Existen negocios que facturan importes altos a lo largo del año pero que su periodo de cobro es largo y, por lo tanto, deben hacer frente a los pagos con la liquidez que dispongan en las cuentas bancarias o solicitar pólizas de crédito para poder hacer frente a sus obligaciones.

Para prever la liquidez de la empresa se puede elaborar un plan de tesorería, realizando así una previsión y estimación de los cobros y pagos actuales y futuros. Se trata de un documento vital para la empresa ya que permite gestionar adecuadamente su situación al conocerla de forma anticipada, evitando así la falta de liquidez en situaciones de inminentes pagos.

Este flujo de cobros y pagos se pueden presentar en una hoja de cálculo con un aspecto parecido al que se presenta a continuación:

| PLAN DE TESORERÍA (Todos los datos son con IVA o impuesto equivalente) |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|
| I.V.A. Soportado al: %   |       |       |       |       |       |       | I.V.A. Repercutido al: % |       |       |        |        |        |       |
| Concepto   | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 | Mes 7                    | Mes 8 | Mes 9 | Mes 10 | Mes 11 | Mes 12 | Total |
| Saldo inicial, antes del inicio (1)                                    |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Cobro de ventas  |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Créditos obtenidos   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Otras entradas   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| I.V.A. Repercutido   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| <b>Total Entradas (2)</b>  |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Pago de compras  |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Pago de costes variables de CV   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Sueldos y salarios   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Seguridad Social   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Impuestos y tasas  |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Suministros: luz, agua, teléfono, etc.                                 |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Material de oficina  |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Publicidad y promoción   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Primas de Seguros  |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Servicios Exteriores   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Arrendamientos   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Mantenimiento y reparaciones   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Gastos financieros   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Devolución de préstamo   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Inversiones realizadas   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Gastos de Establecimiento  |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Otras salidas  |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| I.V.A. Soportado   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| <b>Total Salidas (3)</b>   |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Liquidación trimestral del I.V.A. (4)                                  |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| Tesorería del periodo = (2) + (3) + (4)                                |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |
| <b>Saldo final = Tesorería del Periodo (1)</b>                         |       |       |       |       |       |       |                          |       |       |        |        |        |       |

## ■ Gestión comercial

Las ventas suponen el motor inicial para cualquier empresa. Sin ellas no es posible sostener el negocio, por lo que, si bien los procesos internos son importantísimos, las ventas también lo son.

Sería fundamental preguntarse cómo ser capaces de captar nuevos clientes, contar con un adecuado equipo de comerciales, o cómo hacer publicidad del negocio en medios tradicionales, en redes sociales o en motores de búsqueda. Se elija lo que se elija, lo importante es hacer luego un cálculo de cuál es el coste de adquisición de ese nuevo cliente que se ha captado, ya que todo tiene un coste y adquirir un nuevo cliente también.

Este coste de adquisición de cliente (CAC) es la diferencia que existe entre el dinero que se ingresa al ganar un nuevo cliente, después de restar el dinero que ha costado conseguirlo, y puede incluir: pago por publicidad, sueldos y/o comisiones a los comerciales, tiempo en reuniones y negociaciones antes de firmar el acuerdo con el cliente, etc. Es muy frecuente su uso hoy día en el área comercial para determinar el coste de adquirir un cliente nuevo.

$$\text{CAC} = \frac{\text{Gastos de Ventas y Marketing en el periodo}}{\text{Total de clientes nuevos en el periodo}}$$

El CAC se usa, por tanto, con la finalidad de mantener un control sobre lo que la empresa puede invertir para la adquisición de clientes nuevos. Esta métrica ayuda a determinar el coste por cliente e identificar a aquellos que resultan más rentables para la empresa. De esta forma se analizan los patrones que muestran los clientes potenciales con la intención de crear una estrategia de adquisición de clientes optimizada que facilite su adquisición.

Anteriormente, las empresas utilizaban otros métodos para rastrear o localizar a sus consumidores/clientes (proceso de toma de decisiones o técnicas de convencimiento). Actualmente, son cada vez más las empresas que se suman al marketing digital, el cual, por medio de campañas personalizadas para su tipo de mercado, crean un seguimiento de los consumidores/clientes potenciales interesados, transformándolos en clientes leales y duraderos; ya que resulta más fácil volver a venderle a clientes existentes.

### ■ Gestión fiscal

Es importante también conocer los impuestos que debe pagar una empresa, qué actividad o situación es la que grava ese impuesto y por qué ha de pagar esa cantidad.

Esta gestión es probable tenerla externalizada. Normalmente estos asuntos se confían a una asesoría fiscal para que informe a la organización sobre los tipos de impuestos que debe pagar, saber cuándo debe hacerlo y el importe.

Un aspecto importante con relación a la gestión fiscal es saber que muchos impuestos que pagan las empresas se van recaudando poco a poco en los importes que se cobra a los clientes, para luego hacer una declaración mensual o trimestral en la que se paga a razón de los impuestos que repercute la empresa menos los que soporta.

Así funciona, por ejemplo, el Impuesto del Valor Añadido (IVA) en España. Las empresas son meras recaudadoras de impuestos para luego hacer una liquidación mensual o trimestral, y pagar la diferencia entre lo repercutido y lo soportado. Es importante conocer esto, ya que no todo el importe que se cobra en una factura es de la empresa; una parte de ese importe se tendrá que pagar al Estado en forma de impuestos, y esto será una salida de tesorería que se tendrá que prever periódicamente en la hoja de tesorería comentada anteriormente.