

Tema 1: La Empresa y los Sistemas de Información

1.La Empresa.....	2
1.1.Concepto de Empresa.....	2
1.2.Clasificación y tipos de empresas.....	2
1.3.Organización de empresas.....	3
1.4.Estructura departamental de una empresa.....	4
2.El Sistema de Información (SI) de la empresa.....	6
2.1.Definición.....	6
2.2.Objetivo.....	6
2.3.Funciones del SI.....	6
2.4.La pirámide jerárquica de la empresa.....	6
2.5.Funciones y Procesos.....	6
2.6.Tipos de sistemas de información.....	7
2.7.SI Informatizados: Los paquetes de gestión integrados.....	7
2.8.SI tradicionales: Los procesos administrativos y de gestión	7
3.Gestión de Stock.....	8
3.1.Concepto de Stock.....	8
3.2.Gestión de Almacén y Gestión de Stock.....	8
3.3.Objetivos.....	8
3.4.Decisiones estratégicas derivadas del control del stock.....	8
3.5.Codificación e identificación de artículos.....	8
4.Gestión de la Producción.....	9
4.1.Conceptos.....	9
4.2.Estrategia y Planificación de las operaciones de producción.....	9
4.3.Tecnología.....	9
4.4.Planificación y control de la capacidad de producción.	9
5.Procesos de gestión comercial.....	11
5.1.Concepto de gestión comercial.....	11
5.2.Niveles de gestión.....	11
5.3.Documentos relacionados con la gestión comercial.....	11
6. Contabilidad y finanzas.....	13
6.1.El departamento financiero.....	13
6.2.Funciones del departamento financiero.....	13
6.3.La contabilidad.....	13
7.Recursos Humanos y Nominas.....	14
7.1.Características.....	14
7.2.Funciones.....	14
7.3.Actividades específicas.....	14





1. La Empresa

1.1. Concepto de Empresa

- La entidad integrada por el **capital y el trabajo**, como factores de producción y dedicada a **actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios**, con **finés lucrativos** y la consiguiente responsabilidad.
- Es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa.
- Es la unidad productiva o de servicio que, constituida según aspectos prácticos o legales, se integra por recursos y se vale de la administración para lograr sus objetivos.
- Actividad en la cual varias personas cambian algo de valor, bien se trate de mercancías o servicios, para obtener una ganancia o utilidades mutuas.
- Conjunto de actividades humanas colectivas, organizadas con el fin de producir bienes o rendir beneficios.

1.2. Clasificación y tipos de empresas

Según su tamaño

- Pequeñas empresas, de 1 a 50 trabajadores.
- Medianas empresas, de 50 a 250 trabajadores.
- Grandes empresas, más de 250 trabajadores.

Según su ámbito geográfico:

- Locales, la mayor parte de sus actividades las desarrollan en una ciudad o pueblo.
- Regionales, se extiende por toda la comunidad.
- Nacionales, trabajan en diferentes comunidades de un país.
- Internacionales, operan en más de un país.

Según su titularidad jurídica:

- Personas físicas
 - Empresario individual
 - Comunidades de bienes
 - Sociedad civil
- Personas jurídicas. (Sociedades)
 - Sociedades mercantiles (SA, SL, ...)
 - Sociedades mercantiles especiales (cooperativas, sociedades laborales, ...)

Según su sector de actividad

- Sector primario: Obtención de productos primarios tal como se encuentran en la naturaleza. Pertenecen a este sector las agropecuarias y extractivas.
- Sector secundario: Transformación de materias primas y otros productos, en objetos manufacturados. Pertenecen a este sector las empresas industriales y de construcción.
- Sector terciario: Ofrecen diversos servicios al consumidor, facilitando las anteriores actividades. Pertenecen a este sector las empresas de servicios, comerciales, transportes, educación, etc....

Según la propiedad de los bienes

- Pública: Su capital es propiedad total o mayoritariamente de una entidad pública. El objetivo principal son los bienes y servicios de interés social, la obtención de beneficios es secundaria.



- Privada: El capital pertenece a una persona física o jurídica privada y su objetivo fundamental es la obtención de beneficios.
- Mixta: Existe una superposición de las dos formas anteriores.

1.3. Organización de empresas

La organización ofrece el mecanismo con el que la dirección administra, coordina y controla la empresa facilitando la administración, tanto de su conjunto como de sus partes, posibilitando su crecimiento y diversificación, y ayudando a su mejor desenvolvimiento.

Organización jerárquica

Una organización jerárquica se estructura en forma de pirámide, ocupando el vértice el puesto de mayor poder, y por tanto de mayor responsabilidad. En el organigrama adjunto se aprecia una organización de éste tipo. La pirámide se divide horizontalmente en varias partes, cada una de las cuales se corresponde con un nivel de autoridad. Las pirámides invertidas o muy planas indican organizaciones poco eficientes.

Organización funcional

En la mayoría de las empresas, podemos distinguir entre las siguientes funciones principales:

- **Producción:** creación de bienes y servicios o adición de valor a estos bienes y servicios:
 - Ingeniería y diseño
 - Programación y control de la producción
 - Abastecimiento
 - Control de Calidad ...
- **Ventas y Marketing:** obtención de clientes y todas las tareas relacionadas con la mercadotecnia:
 - (Investigación de mercados
 - Distribución y logística
 - Promoción y ventas
 - Publicidad...
- **Finanzas:** obtención e inversión de recursos monetarios.
 - Relaciones financieras
 - Tesorería
 - Inversiones
 - Contabilidad
 - Presupuestos
 - Impuestos ...
- **Recursos humanos:** donde se coordina el factor humano en todos sus aspectos:
 - Selección y contratación
 - Asignación, transferencia, promoción y ascensos
 - Entrenamiento, formación y capacitación.
 - Sueldos, salarios y nóminas.
 - Relaciones laborales, comunicación y disciplina.
 - Seguridad e higiene, siniestralidad y servicio médico.
 - Control de presencia y ausentismo ...

Organigramas

Un organigrama es un gráfico en el que se representan las unidades organizativas y las relaciones que existen entre ellas. Existen varios tipos, por ejemplo, en la figura se muestra un organigrama para reflejar la estructura jerárquica de una empresa.

1.4. Estructura

departamental de una empresa



Funciones de una organización departamental

Todas las empresas u organizaciones, también llamadas instituciones están compuestas por áreas o departamentos, lo que permite una mejor división del trabajo y clarificar responsabilidades.

Los modelos clásicos establecen la existencia de gerencias o direcciones, las cuales están formadas a su vez por departamentos que se agrupan de acuerdo a las actividades que llevan a cabo y a sus responsabilidades; y así encontramos a un departamento de Contabilidad, uno de Compras, Mantenimiento, Mercadotecnia, etcétera, cada uno con un objetivo y determinadas actividades.

Criterios de agrupamiento

1. **Agrupamiento funcional.** Basado en la organización funcional, es decir: Producción, Ventas, Finanzas, etc ...
2. **Agrupamiento por conocimiento y destrezas.** Las posiciones pueden ser agrupadas de acuerdo con los conocimientos y destrezas especiales que sus miembros traen al cargo.
Los hospitales, por ejemplo, podrían agrupar a los cirujanos en un departamento, a los anestesistas en otro, y a los psiquiatras en un tercero. El agrupamiento puede basarse también en nivel de conocimiento y destreza; por ejemplo, pueden crearse diferentes unidades para albergar artesanos y aprendices, o simplemente trabajadores cualificados y no cualificados.
3. **Agrupamiento por proceso de trabajo o maquinaria utilizada.** Las unidades pueden estar basadas en el proceso o actividad usados por el trabajador. Por ejemplo una empresa del sector del metal podría distinguir por talleres: fundición, soldadura y mecanizado. También según el tipo de maquinaria, como en un taller de imprenta que estable departamentos separados de impresión tipográfica y offset.
4. **Agrupamiento por turno o tiempo.** Los grupos pueden también formarse de acuerdo a cuando es hecho el trabajo. Diferentes unidades hacen el mismo trabajo de la misma forma pero en distinto tiempo, como en el caso de diferentes equipos en una fábrica.
5. **Agrupamiento por producción o línea de producto.** Aquí las unidades son formadas sobre la base de los productos que hacen o los servicios que brindan. Una empresa automovilística puede dividir entre turismos y furgonetas o incluso por modelo de vehículo.
6. **Agrupamiento por cliente.** Los grupos pueden también formarse para tratar con distintos tipos de clientes. Una empresa de seguros puede tener departamentos separados para pólizas de individuos y de empresas o grupos.
7. **Agrupamiento por lugar o área geográfica.** Por ejemplo, una empresa panadera puede tener las mismas instalaciones de horneado duplicadas en 20 áreas de población diferentes para asegurar la diaria entrega fresca en cada una.

La división funcional es posiblemente la más utilizada, con mayor o menor grado de detalle según el tamaño y el número de personas asignadas a cada función. Es frecuente aplicar después otros criterios para subdividir los departamentos funcionales demasiado extensos en otros más pequeños y operativos.



2. El Sistema de Información (SI) de la empresa

2.1. Definición

Sistema de Información: “Conjunto formal de procesos que, operando sobre una **colección de datos** estructurada según las necesidades de la empresa, recopilan, elaboran y distribuyen la **información** (o parte de ella) **necesaria para la operación** de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando al menos en parte, la **toma de decisiones** necesaria para desempeñar las funciones y procesos de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia”.

El concepto de SI es anterior al de la informática., por lo que en ningún momento se nombran las palabras tecnología, ordenadores, redes, software... No obstante, es **muy susceptible de ser informatizado**

2.2. Objetivo

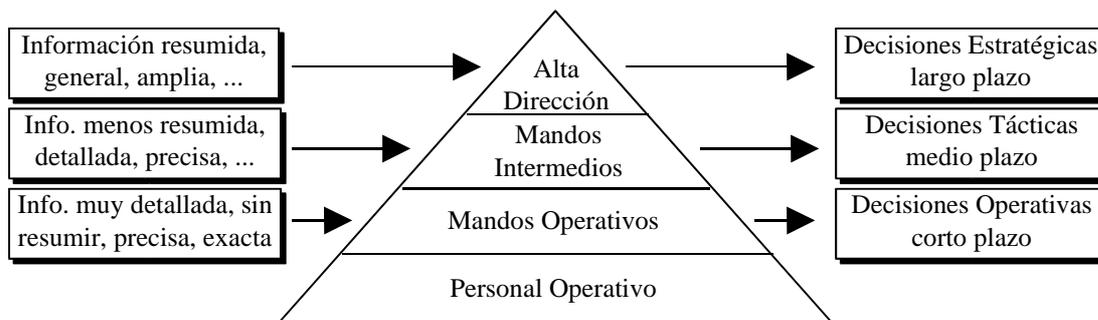
Facilitar las actividades administrativas y de gestión a todos los niveles, mediante el suministro de información adecuada y de calidad, a la persona que la necesite para su uso correcto.

2.3. Funciones del SI

- Captación y recolección de datos.
- Almacenamiento los datos
- Tratamiento de datos.
- Distribución y comunicación de la información.

2.4. La pirámide jerárquica de la empresa

Cada nivel de dirección o de planificación requiere un tipo de información para tomar distintos tipos de decisiones:



2.5. Funciones y Procesos

Los sistemas de información de la empresa se estructura en torno a los conceptos de función y proceso:

- Función es toda actividad o tarea que es necesario realizar (p.e. Ventas).
- Proceso es cómo se realiza (p.e. entrada de pedidos).



2.6. Tipos de sistemas de información

Sistemas de Información transaccionales:

También se conocen como Sistemas de Proceso de Datos. buscan hacer un seguimiento de las actividades y las transacciones elementales de la organización.

Responden a preguntas como el dinero que ha entrado hoy en caja o si se han realizado los pagos de las nóminas del mes.

- Capturan, procesan y almacenan datos de transacciones.
- La información presenta un alto grado de detalle.
- Ofrecen apoyo a las actividades operativas de la empresa.
- En la actualidad están muy consolidados los paquetes integrados de gestión.

Sistemas de información para la toma de decisiones:

Son los sistemas en los que se apoya el seguimiento, control y toma de decisiones de los gerentes.

- Trabajan con información tanto interna (del SI Operacional) como externa.
- Incorporan herramientas de análisis de los datos para servir de apoyo a la toma de decisiones
- Dentro de esta categoría encontramos diversos tipos de aplicaciones informáticas: DSS, EIS, OLAP.... Este conjunto de tecnologías se suele denominar **Business Intelligence (BI)**

Sistemas de Información de Comunicación:

- El objetivo es poner en contacto a las personas de la organización.
- Está presente en todos los niveles.
- Maneja información más o menos formal y poco estructurada.
- Deben tener una funcionalidad muy variada para manejar diversos tipos de información (por ejemplo multimedia).
- Ejemplos de aplicaciones informáticas: Correo electrónico, groupware, tableros electrónicos de noticias, Intranets...

2.7. SI Informatizados: Los paquetes de gestión integrados

Se estudiarán en el siguiente Tema ...

2.8. SI tradicionales: Los procesos administrativos y de gestión

La clasificación más usual es por funcionalidad:

- Gestión de almacén y del inventario o control de stocks.
- Gestión de la Producción
- Gestión comercial. También llamada "Ventas o Mercadotecnia"
- Gestión Financiera y Contable
- Gestión de Recursos Humanos. Lleva asociado como parte destacable la gestión de nóminas



3. Gestión de Stock

3.1. Concepto de Stock

El stock o inventario son aquellos recursos acumulados o almacenados en espera de un uso posterior o demanda (tanto interna como externa)

3.2. Gestión de Almacén y Gestión de Stock

No hay que confundir la gestión de almacén con la gestión de stock.

- La gestión de almacén se ocupa fundamentalmente de:
 - Ubicar los artículos recibidos en una ubicación correctamente identificada.
 - Recuperar de la ubicación y enviarlos para lograr el nivel de servicio deseado
 - Revisar continuamente el espacio disponible, buscando la máxima utilización del mismo
- Por su parte la gestión del inventario o control del stock se encarga de:
 - Registrar todos los movimientos, entradas y salidas
 - Informar permanentemente del estado del stock (inventario permanente).
 - Vigilar permanentemente el nivel de los stock y compararlo con los pedidos y ordenes de fabricación.
 - Comprobar la procedencia de los pedidos.
 - Reservar los artículos asignados a un pedido.
 - Administrar las entregas de los pedidos.
 - Administrar el suministro de mercancías

3.3. Objetivos

- Se debe encontrar un equilibrio en el nivel de stock para cumplir tres objetivos contradictorios:
 - nivel de servicio adecuado
 - inversiones mínimas de stock
 - eficiencia en la fabricación
- Es decir, almacenar productos es un coste ... pero que falten ... ¡¡también!!

3.4. Decisiones estratégicas derivadas del control del stock

La gestión del stock de almacén permite tomar las siguientes decisiones:

- Determinar qué artículos conviene tener en el almacén.
- Determinar qué cantidades conviene tener en el almacén.
- Elegir la fuente y modos de suministro
- Definir los plazos para siguientes suministros

En resumen, las dos preguntas críticas: ¿CUÁNTO? y ¿CUÁNDO? La respuesta vendrá en función de

- La demanda
- Los costes (almacenar tiene un costo, No almacenar también)
- Los plazos de entrega

3.5. Codificación e identificación de artículos

Ventajas de la utilización de una codificación normalizada (EAN-13, DUN-14, EAN-8, EAN-128...):

- Su naturaleza jerárquica permite identificar distintas características del artículo: país de procedencia, creador del producto, etc ...
- Incluyen dígitos de control para comprobación de errores



- Codificación unificada e independiente de proveedores y clientes.
- Están adaptados para utilizar códigos de barras, lo que permite distintos niveles de automatización.

4. Gestión de la Producción

4.1. Conceptos

- **Producción.** Se ocupa de la actividad de producción de artículos, es decir, de su diseño, su implantación, su operación (fabricación) y del control del personal, los materiales, los equipos, el capital y la información para conseguir los productos.
- **Producto.** Es el nombre genérico que se da al resultado de un sistema productivo y que puede ser un bien o un servicio (un servicio es una actividad solicitada por una persona o cliente).

4.2. Estrategia y Planificación de las operaciones de producción

- **Coste de la producción:** valor de los bienes y servicios consumidos para conseguir el producto (mano de obra, materiales, costes indirectos, ...)
- **Eficacia:** grado de cumplimiento de los objetivos de producción.
- **Eficiencia:** cumplimiento de los objetivos de producción al mínimo coste. La eficiencia engloba la eficacia.
- **Productividad:** mide, para un tiempo determinado, la relación entre producción obtenida y cantidad de factores empleados.
- **Calidad:** es la idoneidad o la adecuación al uso, es decir, la bondad del producto definida por su valor, prestigio y utilidad. Es la conformidad entre las capacidades del producto o servicio y sus expectativas de uso tanto expresadas como implícitas.

Objetivos:

- **Reducción de costes de producción:**
 - aprovechar los recursos existentes
 - realizar nuevas inversiones que mejoren la tecnología.
 - Selección y diseño de los procesos para optimizar la productividad.
 - NO reducir la calidad (costes de la no calidad: coste de artículos defectuosos, devoluciones, insatisfacción y pérdida de clientes, ...)
- **Entregas rápidas y entregas en fecha**
- **Flexibilidad** para adaptarse a los cambios: variaciones estacionales, mercado cambiante, ...
- **Servicio al cliente:** Satisfacer las exigencias, informar, reducir el riesgo, facilitar el trato,...

4.3. Tecnología

- La tecnología es el proceso empleado por las empresas para convertir las entradas en resultados.
- Todos los procesos de producción tienen una tecnología. La selección de tecnología por parte de las empresas tiene importantes repercusiones.
- Innovación:
 - Reingeniería de procesos
 - Ampliación y modificación de productos
 - Diseño y desarrollo de nuevos productos
 - Introducción de nuevas tecnologías

4.4. Planificación y control de la capacidad de producción.

- La capacidad de producción debe adecuarse a los objetivos y las ventas (**óptimo de explotación**). En caso contrario:



- Aumento del coste unitario por infrautilización o sobreexplotación.
- Excedentes de producción
- Entregas fuera de plazo: pérdida de pedidos y clientes.
- Desaprovechamiento de las economías de escala
- En épocas de escasa demanda puede emplearse la capacidad sobrante en otros usos, nuevos productos, etc ...

5. Procesos de gestión comercial

5.1. Concepto de gestión comercial

- El proceso de conseguir los recursos necesarios (humanos, financieros y materiales) para producir bienes y servicios de forma eficaz y eficiente.
- El proceso mediante el que se ejercen las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar.

5.2. Niveles de gestión

Gestión operativa:

- Carteras de **clientes**, visitas, disponibilidad de productos, crédito y riesgo de clientes, gestión de **pedidos**, logística, devoluciones...

Gestión táctica:

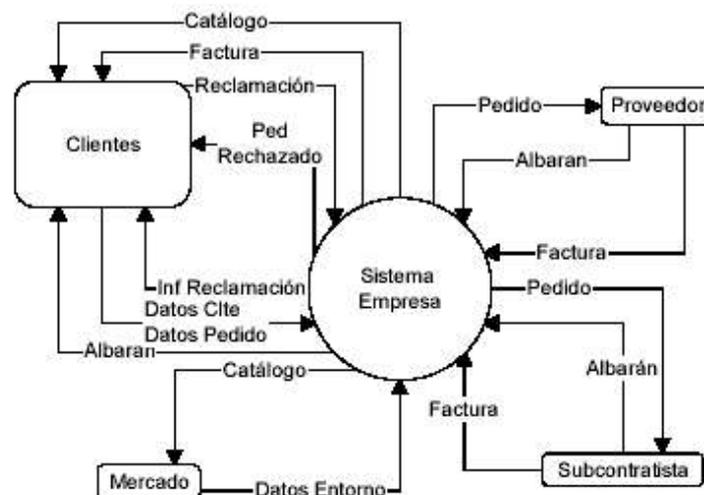
- Análisis del cumplimiento de las previsiones, planificación de nuevas **campañas, marketing**, toma de medidas correctoras, control de campañas en curso, análisis de la competencia, elegir la mejor **distribución**...

Gestión estratégica:

- Planes a lp, **segmentar el mercado** y seleccionar segmentos objetivo, **predicción** de ventas, lanzamiento de **nuevos productos**...

5.3. Documentos relacionados con la gestión comercial

La actividad comercial de una empresa genera un importante tráfico de documentos (información):



En general denominaremos Impresos, a los documento en papel o formulario que sirven de soporte a las transacciones comerciales.

- Ejemplos: Cheques, facturas, albaranes, declaración de hacienda...
- Suelen haber varias copias con diferente color según el destinatario.
- Partes de un impreso
 - Cabecera: fecha, origen y destino.
 - Cuerpo: transacciones. En la factura por ejemplo códigos, descripciones, unidades, precios, descuento, totales línea...



- Pie: descuentos varios, forma de pago, observaciones...

Pedidos

Un pedido, debe contener al menos:

- Número, fecha, identificación del vendedor, dirección de entrega, artículos solicitados, precios unitarios, condiciones y forma de pago, embalaje, portes, seguros, condiciones especiales, comercial que realiza el pedido...
- Un pedido puede corresponder a una o varias entregas.
- Una entrega puede corresponder a varios pedidos.

Albarán o nota de entrega

- acompaña la entrega de mercancía, el comprador devuelve una copia firmada tras la comprobación de la mercancía.
- Incluye: Nombre y dirección del vendedor y del comprador, lugar de entrega, número de pedido a que corresponde, fecha de envío, fecha de entrega, descripción de la mercancía.

Factura

La factura acredita legalmente la operación de compraventa.

- Contiene los datos del pedido + albarán
- Además, número (debe ser correlativo) y serie de la factura, descripción de la operación, tipo de IVA, lugar y fecha de emisión.
- Pueden incluir a más de un pedido.
- Pueden ser parciales a un pedido.
- El vendedor debe conservar copia de la misma durante 5 años desde la expiración del plazo.
- Facturas de rectificación (errores, devoluciones...) pueden contener una serie especial.

Facturas especiales y documentos relacionados

- Nota de gastos de venta, se pueden facturar junto a la mercancía, o por separado (gastos suplidos).
- Gastos suplidos, cuando el vendedor paga a terceras personas determinados gastos (transporte, seguros, comisiones...) en nombre del comprador.
- Nota de abono, factura a favor del cliente,
 - Devoluciones, errores, dtos aplicados con posterioridad a la factura.
 - En observaciones debe poner la/s factura/s a la/s que referencia.
 - Igual formato que las facturas.

Recibo

documento emitido por la persona que cobra y lo entrega al que paga.

- Justifica la recepción de una cantidad de dinero.
- Debe aparecer:
 - Número de recibo,
 - persona o entidad que entrega el dinero,
 - cantidad de dinero, en número y letra,
 - lugar y fecha de expedición,
 - nombre y firma de quien recibe el dinero.

Factura pro forma

Documento provisional que informa al comprador del precio de la mercancía y de las condiciones en las que el vendedor está dispuesto a que se realice la venta.

6. Contabilidad y finanzas

6.1. El departamento financiero

El departamento financiero se ocupará de estudiar las fuentes de financiación más adecuadas y encontrarlas y ponerlas a disposición de la empresa. Además colocará los excedentes de recursos en los mercados financieros a través de la denominada gestión de tesorería. Conjuntamente con el área productiva habrá ordenado sus preferencias en los campos de materias primas, y de acuerdo con el área comercial habrá diseñado las políticas de ventas y cobros.



6.2. Funciones del departamento financiero

- Captar los fondos externos que menor coste supongan.
- Determinar la estructura financiera.
- Concretar la política de dividendos y la de autofinanciación.
- Gestionar la liquidez.
- Proporcionar información sobre la posible evolución de la dimensión de la empresa y sobre la estructura económica.
- Distribuir los fondos totales de que dispone la empresa entre los distintos departamentos.
- Investigar cada una de las alternativas posibles de inversión.
- Jerarquizar las inversiones por orden de preferencia para la empresa.
- Analizar las decisiones de inversión secuenciales.
- Asignar un presupuesto escaso entre las distintas alternativas de inversión rentables.

6.3. La contabilidad

- La contabilidad pretende:
 - Conocer la situación del patrimonio empresarial, es decir, lo que tenemos, lo que nos deben y lo que debemos en un momento dado (Balance de situación).
 - Controlar el resultado de la gestión de la empresa durante un período determinado. (Cuenta de pérdidas y ganancias).
- El conjunto de bienes, derechos y obligaciones de una empresa constituye su patrimonio.
- Algunos principios básicos contables:
 - Principio de registro, los hechos económicos se registran cuando nazcan los derechos u obligaciones que los originen.
 - Principio de correlación de ingresos y gastos, el resultado de un ejercicio es la diferencia entre ingresos y gastos del mismo.
 - El principal, y que resume todos los principios anteriores es el de “imagen fiel”: “La contabilidad mostrará la situación y valor verdadero del patrimonio de una empresa, de sus resultados y de su estado financiero”.



7. Recursos Humanos y Nominas

7.1. Características

- Es un departamento fuertemente vinculado a la gerencia, ya que asesora a la dirección respecto de la administración del personal.
- Presta servicios a la totalidad de la empresa, lo que requiere una gran coordinación e integración con el resto de departamentos.
- Maneja información delicada y de carácter personal sobre los empleados, por lo que su gestión debe garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos.

7.2. Funciones

- Asesorar a los ejecutivos en la elaboración y administración del sistema de administración del personal, y en los problemas que su implantación puede acarrear.
- Proponer los proyectos y actividades necesarias para regular las relaciones de trabajo en la institución
- Administrar los sistemas de clasificación de puestos y remuneración. Valorar y controlar aspectos como: eficiencia productiva, control de presencia y ausentismo, accidentes, ...
- Administración del personal: Promoción, asignación de personal, temporalidad, movilidad interna, ...
- Disciplina, quejas y agravios.
- Supervisar los pactos, convenios colectivos y las relaciones de trabajo.

7.3. Actividades específicas

- Selección de personal
- Despidos
- Descripción y análisis de puestos
- Evaluación del desempeño
- Formación, capacitación y entrenamiento
- Administración de sueldos y salarios y confección de nóminas
- Seguridad e Higiene