



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ECONOMÍA, COMERCIO  
Y EMPRESA

# SOFTWARE DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Servicio de modernización y dinamización de la oferta comercial de Reinosa a través de la transformación digital.

Exp. 2023/3147

Actuación A3 - Formación para el sector comercial

# REINOSA



HABILIDADES DIGITALES BÁSICAS

GUÍA PRÁCTICA



# 1

## ■ ¿Qué es un software de gestión empresarial?

Un software de gestión empresarial, también conocido como ERP (Enterprise Resource Planning), es **una solución tecnológica diseñada para integrar y gestionar de manera eficiente las diversas operaciones y procesos de una empresa**. Estos sistemas son herramientas esenciales que permiten a las organizaciones automatizar, analizar y optimizar sus actividades diarias, mejorando la productividad y facilitando la toma de decisiones.

El software de gestión empresarial se caracteriza por su capacidad de centralizar la información y las operaciones de diferentes departamentos en una plataforma unificada. Esto significa que áreas como finanzas, recursos humanos, producción, ventas, marketing, y logística pueden estar interconectadas, compartiendo datos en tiempo real. Esta integración facilita una visión holística del negocio, permitiendo a los gerentes y ejecutivos tener un control más preciso sobre las operaciones y mejorar la eficiencia operativa.

Una de las principales ventajas de un ERP **es la automatización de procesos**. Las tareas manuales repetitivas, que suelen consumir mucho tiempo y recursos, pueden ser automatizadas, reduciendo el riesgo de errores humanos y liberando al personal para que se concentre en actividades más estratégicas. Por ejemplo, la gestión de inventarios puede ser automatizada para mantener niveles

# 2

## ■ Ventajas de implementar un ERP en tu comercio

Implementar un software de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés) en tu comercio puede marcar una gran diferencia en la eficiencia y el crecimiento de tu negocio. A continuación, exploramos las principales ventajas de implementar un ERP en tu comercio.

### 1. Centralización de la información

Una de las ventajas más significativas de un ERP es la centralización de la información. En lugar de tener datos dispersos en diferentes sistemas y hojas de cálculo, **un ERP reúne toda la información en una única base**



**de datos.** Esto facilita el acceso y la gestión de datos críticos, reduciendo errores y mejorando la toma de decisiones. Los empleados pueden acceder a información actualizada y precisa en tiempo real, lo que mejora la colaboración y la eficiencia operativa.

## **2. Mejora de la eficiencia operativa**

El ERP **automatiza muchos procesos rutinarios y manuales**, lo que libera tiempo para que los empleados se concentren en tareas de mayor valor. Por ejemplo, la gestión de inventarios, la facturación, el procesamiento de pedidos y la contabilidad pueden ser automatizados, reduciendo el riesgo de errores humanos y acelerando los tiempos de respuesta. Esta automatización también permite una gestión más eficiente de los recursos, optimizando la cadena de suministro y mejorando la satisfacción del cliente.

## **3. Análisis y toma de decisiones basada en datos**

Un ERP proporciona potentes herramientas de análisis y generación de informes que permiten a los gerentes y propietarios de negocios **tomar decisiones informadas basadas en datos precisos**. Puedes generar informes detallados sobre ventas, inventario, finanzas y otros aspectos críticos del negocio con solo unos clics. Estos informes proporcionan una visión clara del rendimiento del negocio, identificando áreas de mejora y oportunidades para el crecimiento.

## **4. Mejor servicio al cliente**

Al integrar todos los procesos de negocio, un ERP mejora significativamente el servicio al cliente. **Los empleados tienen acceso instantáneo a la información del cliente**, historial de compras, preferencias y estado de los pedidos, lo que les permite responder de manera rápida y precisa a las consultas de los clientes. Además, un ERP puede ayudar a personalizar las experiencias de los clientes mediante el seguimiento de sus comportamientos y preferencias, ofreciendo recomendaciones y promociones personalizadas.

## **5. Escalabilidad y flexibilidad**

A medida que tu negocio crece, un ERP puede escalar fácilmente para adaptarse a nuevas necesidades y demandas. **Los sistemas ERP modernos están diseñados para ser flexibles, permitiendo la adición de nuevos módulos y funcionalidades según sea necesario**. Esto significa que no tendrás que cambiar de sistema a medida que tu negocio se expanda, sino que podrás adaptar el ERP existente para manejar mayores volúmenes de datos y operaciones más complejas.



## 6. *Cumplimiento normativo y seguridad*

El cumplimiento normativo es crucial para cualquier negocio, especialmente en áreas como la contabilidad y la protección de datos. **Un ERP ayuda a asegurar que tu comercio cumpla con la regulación** al proporcionar herramientas para la gestión de auditorías, el seguimiento de transacciones y la protección de datos sensibles. Los sistemas ERP suelen incluir características avanzadas de seguridad, como el control de acceso basado en roles, el cifrado de datos y la supervisión de actividades, que protegen contra fraudes y violaciones de seguridad.

## 7. *Reducción de costes*

Aunque la implementación de un ERP puede requerir una inversión inicial significativa, los ahorros a largo plazo suelen ser considerables. La automatización de procesos y la centralización de la información reducen los costes operativos y administrativos. Además, al mejorar la eficiencia y reducir los errores, un ERP puede minimizar las pérdidas y mejorar los márgenes de beneficio.

## 8. *Integración con otras tecnologías*

Un ERP puede integrarse con otras tecnologías y sistemas que utilices en tu comercio, **como sistemas de punto de venta (POS), plataformas de comercio electrónico, herramientas de marketing digital y software de gestión de relaciones con clientes (CRM)**. Esta integración permite una visión holística de todas las operaciones del negocio, facilitando la coordinación entre diferentes departamentos y mejorando la eficiencia general.

En resumen, implementar un ERP en tu comercio no solo optimiza las operaciones diarias, sino que también proporciona una base sólida para el crecimiento futuro. Al centralizar la información, mejorar la eficiencia operativa, facilitar la toma de decisiones basada en datos, y ofrecer un mejor servicio al cliente, un ERP puede transformar tu negocio, haciéndolo más competitivo y preparado para enfrentar los desafíos del mercado moderno.



# 3.

## ■ ¿Qué soluciones de ERP existen en el mercado y cuál es la más adecuada para mi comercio?

El mercado de los ERP (Enterprise Resource Planning) es amplio y variado, con numerosas opciones diseñadas para satisfacer las necesidades de diferentes tipos de negocios. Elegir el software ERP adecuado para tu comercio puede ser una tarea desafiante, pero comprender las características clave de las soluciones disponibles y cómo se alinean con las necesidades específicas de tu negocio puede facilitar este proceso.

### Principales softwares ERP disponibles

**1. SAP Business One.** SAP Business One es una solución ERP integral diseñada para pequeñas y medianas empresas. Ofrece funcionalidades avanzadas para la gestión financiera, ventas, compras, inventarios y fabricación. Su capacidad de personalización y su compatibilidad con otras aplicaciones de SAP la convierten en una opción popular para negocios en crecimiento que buscan una solución robusta y escalable.



**2. Oracle NetSuite.** Oracle NetSuite es una de las soluciones ERP basadas en la nube más populares del mercado. Proporciona una amplia gama de funcionalidades que abarcan finanzas, CRM (*gestión de relación con los clientes*), e-commerce y más. Su enfoque en la escalabilidad y la flexibilidad lo hace ideal para empresas que buscan expandirse rápidamente y adaptarse a nuevas necesidades del mercado.

**3. Microsoft Dynamics 365.** Microsoft Dynamics 365 combina capacidades ERP y CRM en una sola plataforma. Es conocido por su integración fluida con otras herramientas de Microsoft, como Office 365 y Power BI, lo que permite a las empresas aprovechar un ecosistema de software integrado. Ofrece soluciones específicas para industrias como el comercio minorista, la fabricación y los servicios profesionales.

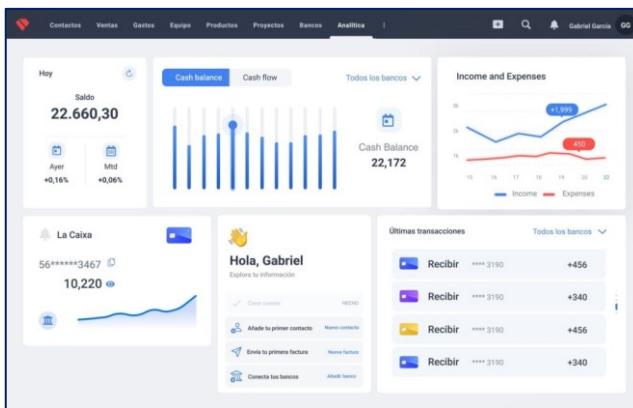


Microsoft  
Dynamics® 365



**4. Odoo.** Odoo es una solución ERP de código abierto que ofrece una amplia gama de aplicaciones empresariales integradas. Su flexibilidad y personalización hacen que sea una opción atractiva para empresas que buscan una solución asequible y adaptada a sus necesidades específicas. Odoo cubre áreas como ventas, CRM, gestión de proyectos, inventarios y más.

**5. Sage 100cloud.** Sage 100cloud es una solución ERP diseñada para pequeñas y medianas empresas que buscan una gestión robusta de la contabilidad y las finanzas, además de capacidades de fabricación, distribución y cadena de suministro. Es conocido por su facilidad de uso y su enfoque en la automatización de procesos comerciales críticos.



**6. Holded.** Holded es un ERP innovador y fácil de usar, diseñado específicamente para pequeñas y medianas empresas. Su principal atractivo radica en su **interfaz intuitiva y su capacidad para integrar múltiples funciones**

**empresariales en una sola plataforma.** Holded ofrece módulos para la gestión financiera, ventas, compras, inventarios, proyectos y recursos humanos, permitiendo a las empresas gestionar todas sus operaciones desde un único lugar. La plataforma también incluye **funcionalidades avanzadas de facturación y contabilidad**, automatizando procesos rutinarios y mejorando la precisión de los informes financieros.

Además, Holded **se destaca por su flexibilidad y capacidad de personalización.** Los usuarios pueden adaptar los módulos y funcionalidades a las necesidades específicas de su negocio, lo que hace que la herramienta sea altamente versátil. Holded también se integra fácilmente con otras aplicaciones populares, como Google Workspace, Shopify y PayPal, ampliando aún más su utilidad. Su enfoque en la usabilidad y la integración lo convierte en una opción atractiva para empresas que buscan un ERP completo y fácil de implementar, que pueda crecer junto con sus operaciones y necesidades cambiantes.

# 4.

## Cómo seleccionar el ERP adecuado para tu comercio.

- 1. Evaluación de necesidades específicas.** El primer paso para seleccionar el ERP adecuado es realizar una evaluación exhaustiva de las necesidades de tu negocio. Identifica los procesos que deseas automatizar, las áreas donde se requiere mayor eficiencia y las funcionalidades críticas que el software debe tener. Considera también las características únicas de tu industria y cualquier requisito regulatorio específico.
- 2. Escalabilidad y flexibilidad.** Es importante seleccionar un ERP que pueda crecer junto con tu negocio. Asegúrate de que la solución elegida sea escalable y pueda manejar un aumento en el volumen de datos y usuarios. La flexibilidad también es crucial; el ERP debe permitir la personalización y la integración con otros sistemas que ya utilizas o planeas implementar en el futuro.
- 3. Facilidad de uso e implementación.** Un ERP debe ser fácil de usar y no requerir una capacitación extensa para que los empleados puedan aprovecharlo al máximo. Investiga la curva de aprendizaje del software y la calidad del soporte técnico proporcionado por el proveedor. Además, considera el tiempo y los recursos necesarios para la implementación; algunos ERP pueden requerir una implementación prolongada y compleja, mientras que otros son más rápidos y sencillos de instalar.
- 4. Costes y retorno de la inversión.** El coste es un factor crítico en la selección de un ERP. Evalúa no solo el precio inicial de la licencia, sino también los costes de implementación, personalización, mantenimiento y soporte. Compara estos costes con los beneficios esperados en términos de eficiencia, ahorro de tiempo y mejoras en la toma de decisiones para calcular el retorno de la inversión (ROI).
- 5. Integración con otras herramientas.** Asegúrate de que el ERP que elijas pueda integrarse fácilmente con otras herramientas y sistemas que utilizas en tu negocio, como sistemas de punto de venta (POS), plataformas de comercio electrónico y software de contabilidad. Una integración fluida garantiza una mayor eficiencia y una visión holística de las operaciones de tu negocio.
- 6. Reputación del proveedor y referencias.** Investiga la reputación del proveedor de ERP y busca referencias de otras empresas que hayan



implementado la misma solución. Lee opiniones y estudios de casos para comprender mejor cómo ha funcionado el ERP en negocios similares al tuyo. La experiencia y la solidez del proveedor pueden ser indicativos de la calidad y la fiabilidad del software.

En resumen, la selección del software ERP adecuado para tu comercio es una decisión crucial que puede tener un impacto significativo en la eficiencia y el crecimiento de tu negocio. Al considerar factores como las necesidades específicas de tu negocio, la escalabilidad, la facilidad de uso, los costes y la integración, puedes tomar una decisión informada que te permitirá aprovechar al máximo las ventajas de un ERP.

# 5.

## Pasos para implementar un ERP para tu comercio

Implementar un ERP en tu comercio es un proceso estratégico que requiere una planificación cuidadosa y una ejecución meticulosa. Aquí se detallan los pasos clave para llevar a cabo una implementación exitosa, asegurando que el sistema esté completamente integrado y funcione eficientemente desde el primer día.

### **1. Definir los objetivos y requisitos del proyecto**

El primer paso en la implementación de un ERP es definir claramente los objetivos y requisitos del proyecto. Esto implica identificar los problemas específicos que el ERP resolverá, los procesos de negocio que mejorará y los resultados esperados. Debes involucrar a todas las partes interesadas, incluidos los gerentes de departamentos, para asegurar que sus necesidades y expectativas se consideren desde el inicio.

### **2. Evaluar y seleccionar el ERP adecuado**

Con los objetivos claros, el siguiente paso es evaluar y seleccionar el ERP adecuado para tu comercio. Esto implica **investigar diferentes proveedores**, solicitar demostraciones del software y realizar pruebas piloto. Debes considerar factores como las funcionalidades específicas para tu industria, la escalabilidad, la facilidad de uso, la integración con sistemas existentes y el costo total de propiedad. Elegir el ERP correcto es fundamental para el éxito de la implementación.

### **3. Planificación del proyecto**

Una vez seleccionado el ERP, es crucial desarrollar un plan detallado del proyecto. Este plan debe incluir un cronograma con hitos clave, asignación



de recursos, responsabilidades y un presupuesto. La planificación debe contemplar todas las fases de la implementación, desde la configuración inicial hasta el soporte post-implementación. Establecer un comité de proyecto o un equipo de implementación dedicado puede ayudar a gestionar el proceso de manera más eficiente.

#### **4. Preparación de los datos**

La preparación de los datos es uno de los pasos más críticos y laboriosos en la implementación de un ERP. **Debes asegurarte de que todos los datos necesarios, como inventarios, información de clientes y proveedores, y registros financieros, estén limpios, actualizados y listos para migrar al nuevo sistema.** Esto puede requerir la limpieza de datos, la eliminación de duplicados y la normalización de formatos. Un plan de migración de datos detallado debe estar en su lugar para garantizar una transición fluida.

#### **5. Configuración y personalización del ERP**

Con los datos preparados, el siguiente paso es la configuración y personalización del ERP. Esto incluye la configuración de módulos, la definición de flujos de trabajo y la personalización de interfaces y reportes según las necesidades específicas de tu comercio. **Es importante trabajar en estrecha colaboración con el proveedor del ERP** y utilizar su experiencia para asegurarse de que el sistema esté configurado correctamente.

#### **6. Capacitación de los usuarios**

La capacitación de los usuarios es esencial para garantizar que el ERP sea utilizado de manera efectiva. Debes proporcionar formación exhaustiva a todos los empleados que usarán el sistema, enfocándote en cómo realizar sus tareas diarias con el nuevo software. La resistencia al cambio puede ser un desafío, por lo que es importante comunicar claramente los beneficios del ERP y cómo mejorará el trabajo diario de los empleados.

#### **7. Pruebas y validación**

Antes de lanzar el ERP, es crucial realizar pruebas exhaustivas para identificar y corregir cualquier problema. **Esto incluye pruebas de integración, pruebas de rendimiento y pruebas de aceptación por parte de los usuarios.** Las pruebas deben simular escenarios de negocio reales para asegurar que el sistema funcione correctamente bajo todas las condiciones. Cualquier problema identificado debe resolverse antes del lanzamiento oficial.



## 8. Lanzamiento y monitoreo

Con el sistema probado y validado, puedes proceder al lanzamiento oficial del ERP. Es recomendable hacer un lanzamiento gradual, antes de expandir el uso a toda la empresa. Durante esta fase, es crucial monitorear el rendimiento del sistema y la experiencia del usuario para identificar y resolver cualquier problema rápidamente.

## 9. Soporte y mantenimiento continuo

La implementación de un ERP no termina con el lanzamiento. Es necesario que el proveedor **proporcione soporte continuo a los usuarios y realice mantenimiento regular del sistema**. Esto incluye la resolución de problemas, la realización de actualizaciones y la optimización continua del sistema para asegurar que siga cumpliendo con las necesidades del negocio. Un plan de soporte y mantenimiento bien definido es esencial para el éxito a largo plazo del ERP.

Seguir estos pasos garantizará una implementación de ERP exitosa en tu comercio, mejorando la eficiencia operativa y apoyando el crecimiento del negocio.