

5 Sistema de Administración Empresarial

Los sistemas de planeamiento de la empresa, mejor conocido como ERP por sus siglas en inglés, (Enterprise Resource Planning) es un sistema estructurado que busca satisfacer la demanda de soluciones de gestión empresarial, basado en el concepto de una solución completa que permita a las empresas unificar sus diferentes áreas de productividad.

La implantación de un sistema de gestión, que sirve de soporte para una administración eficiente, ha adquirido un auge significativo en el mercado empresarial.

Las empresas buscan maximizar sus beneficios, minimizar sus costos y los sistemas ERP, brindan el soporte necesario para alcanzar los objetivos deseados.

5.1 Introducción a los sistemas ERP

Los sistemas ERP, ofrecen soluciones prácticas e integrales a problemas reales en la empresa.

Al hacerlo, revolucionan por completo la manera de hacer negocios de las empresas.

Estos sistemas, son muy ambiciosos y aunque integran una muy alta funcionalidad, por si solos no garantizan su éxito.

Uno de sus riesgos, es la sub utilización, ya sea por ignorancia, displicencia o simplemente por mala utilización, o inadecuada implementación.

Entonces, si se busca implementar un sistema ERP ¿Qué debe hacerse para tener éxito?, ¿Cuáles son los errores en la integración de estos sistemas?

Los ERP, han llevado a las empresas a ser agentes de cambio, para obtener el liderazgo en sus mercados.

Sin embargo, no es tan fácil que una empresa implemente estas soluciones en sus unidades de negocio.

Algunas de las razones que argumentan, son:

Las empresas, están acostumbradas a trabajar con sistemas tradicionales en el que la mayoría de las tareas se lleva a cabo aun de manera manual y piensan que tecnología es simplemente tener una computadora, o a lo más, una red.

Las empresas piensan que la tecnología elevará sus costos, cuando la relación es al revés.

La implementación de la tecnológica traerá consigo la reducción de los costos, el aumento en la calidad, la eficiencia y eficacia en sus productos o servicios.

Las soluciones ERP tienen precios altos, mas, las soluciones que proporcionan harán que la compañía reduzca costos y aumente la calidad y el servicio al cliente.

5.2 Conceptos

Los ERP es una forma de utilizar la información a través de la organización de forma más proactiva en todas las unidades de negocio que la conforman.

Estas unidades son: Producción, compras, inventario y cadena de suministros, abastecimiento, finanzas, recursos humanos, logística y distribución, ventas, servicio al cliente y relación con proveedores.

Un ERP, permite a una empresa enfrentar los retos de la globalización, donde las compañías tienen interacción con clientes y proveedores de todas partes del mundo.

Este tipo de soluciones ERP les permitirá mantenerse a la vanguardia e innovación para tener éxito en los mercados en los que se desarrollan y poder estar al nivel de las empresas globales y globalizadas.

Las ventajas de las soluciones ERP son: Menores Costos, Velocidad Combinada con Flexibilidad, Toma de Decisiones y Ejecución Mejorada, Seguridad en las plataformas que utiliza, Desarrollo de pronósticos acertados y dirección estratégica a la empresa.

5.3 Objetivos del sistema

Los objetivos del sistema, están enfocados al desarrollo de una visión estratégica en la planeación de las metas de la organización.

Esta visión, se sustenta en el cumplimiento de los objetivos a corto plazo, la integración de modelos de operación que hagan sustentable el cumplimiento de los objetivos a mediano plazo y la posibilidad de encausar a la empresa, al cumplimiento de sus objetivos a largo plazo.

Otro objetivo es dar a la empresa, una plataforma tecnológica que aumente su valor, más allá de los costos de integración de tecnología.

Un objetivo más, es propiciar dentro de la organización, la logística apropiada para sus operaciones, de acuerdo a las políticas, las normatividades, los procesos, procedimientos y métodos con que opera la empresa.

Para esto, un sistema ERP resulta ser la propuesta más adecuada para cubrir todas las necesidades del negocio, desde el control de las operaciones financieras y generación de reportes, manejo de relaciones y ventas con los clientes, planificación a largo plazo de los requerimientos en la capacidad de producción, y programación a corto plazo de la producción, administración de la cadena de suministros, hasta el manejo de inventario y control de costos.

Obviamente, las estrategias sobre dirección y desarrollo de los sistemas de gestión se constituyen como el factor más importante que permitirá coadyuvar al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo del personal.

Dentro de este campo, existen complejos procesos que intervienen, tales como la capacitación, las remuneraciones, las condiciones de trabajo, las relaciones humanas y la motivación.

En dicho contexto, la *implantación de un sistema de gestión ERP*, constituye un nuevo enfoque para la gestión administrativa, y es un medio importante para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores, mejorando la productividad en las empresas.

Podemos concluir esta revisión de los objetivos de la implementación de un sistema ERP, mencionando que el objetivo central, es el adecuado usos de los recursos de personal, adecuado usos de los recursos empresa y el cabal cumplimiento de sus objetivos, ya sean a corto, mediano y largo plazo.

5.4 Definición y limitación del sistema

Para usar un buen ERP no es necesario que la empresa sea una Transnacional o una empresa de grandes dimensiones, sino que exista en ella, el interés por entrar en un proceso de documentación, organización y capacitación tal, que le permita conocerse más y aprovechar las oportunidades que pueda presentarle el mercado.

Dentro de éstas oportunidades, se presenta el de vincularse con otras empresas, en relaciones de tipo ganar-ganar, para la adquisición e implementación de un sistema de este tipo, que les permita compartir información.

Estas alianzas, permiten a los involucrados obtener servicios especializados en comunicación y manejo de información, que sería muy difícil tener en una empresa de forma separada.

Al implementar una ERP, no en todos los negocios, ni en todos los ambientes se puede dar una alianza y no por ello, la empresa debe limitarse en sus esfuerzos de capacitación, soporte y mantenimiento.

Parte del respaldo necesario para su implementación, puede obtenerlo del apoyo de empresas consultoras que le permitan adaptar estos sistemas a sus requerimientos y especificaciones.

Lo cual podrá hacer, al conocer bien sus procesos y de la empresa y el equipo consultor se encarga de adaptar un sistema a la medida.

Otro importante factor para el establecimiento de un ERP es la capacitación que todo el personal debe tener.

Esta capacitación, es el motor para el cambio en la “cultura organizacional” en cuanto a la forma de manejar papeleo e datos y para dar consciencia a la información que se comparte en tiempo real.

El equipo de implementación, no debe dejar de contemplar, que este sistema se va a utilizar en la toma de decisiones de la empresa y sobre todo, debe ser muy cuidadoso de no “transmitir” información errónea.

Por esta razón, el establecimiento de un sistema ERP debe ir de la mano con las necesidades de cada uno de los departamentos y personalizarse lo más posible.

Para una empresa recién instalada o en procesos de subsistencia, es difícil pensar en un sistema de ERP.

A empresas con este perfil, les es más conveniente implementar sistemas modulares que le permitan incorporar poco a poco los sistemas a sus diferentes departamentos.

Además, pueden adquirir el equipo de Hardware y Telecomunicación en un escenario escalable al crecimiento de sus sistemas.

Cualquiera que sea el caso del establecimiento de un ERP, se debe construir en forma paralela a su implementación, un sistema personalizado que permita medir el rendimiento y beneficios que se empiezan a generar con su presencia.

Los sistemas de ERP se presentan como tecnología adaptativa y han demostrado hasta ahora ser una buena solución ante la gran demanda de manejo de información y aprovechamiento de las tecnologías.

Estos permiten la integración de proveedores, aliados, departamentos de inventario, producción, compras, etc.

Aunque es muy cierto que se requiere de tecnología y personal capacitado, también es cierto que la inversión en ellos es de suma importancia, pues ayuda a la documentación y estandarización de procesos y, a su vez, permite sacar el mayor provecho a la tecnología establecida.

Otra cualidad es que, al seleccionar un sistema de ERP, este puede escogerse de forma que su implementación corresponda a sus posibilidades presentes y escalables a sus necesidades futuras.

Además, el mercado ofrece opciones de Software muy integrable y de tipo “plug and play” (PnP).

Esto permite que las aplicaciones de ERP sean sencillas de utilizar y que también que puedan integrar la cadena de valor con la cadena de suministros y combinarlo con sistemas CRM (Customer relationship management) y SCM (Supply Chain management).

Es cierto que la integración de los sistemas es cada vez más sencilla aunque se requiere de suficiente capacidad de proceso, de almacenamiento y de comunicación por la red, además de que se debe cumplir con los estándares de comunicación entre aplicaciones.

Por esta razón hay ya muchas empresas que empiezan a buscar la opción de servicios especializados de integración y manejo de información.

Por tanto, uno de los principales requisitos para establecer un sistema electrónico de manejo y planeación de recursos es el querer manejarse de esa manera, pues no habrá obstáculo suficiente para frenar el análisis y la organización de la información; y esto conllevará a poder tener conocimiento con detalle de cada parte de los procesos en los que la empresa esté envuelta con tanta especificidad como se requiera.

Además se puede controlar el acceso a la misma, tomando en cuenta los usuarios y claves de acceso y es posible tener un reporte “especial” aún cuando sea la hora de descanso del personal secretarial.

Para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las empresas deben aprender a valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que

permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada.