

# Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



## Dimensión operativa

Esta dimensión se refiere a toda la estructura establecida dentro de la empresa para desarrollar actividades y conseguir objetivos, lo que se podría denominar un modelo de gestión operativo. En esta dimensión, se valora la forma en que se aborda la gestión de procesos del negocio como base para la mejora continua de la organización; la gestión financiera de los recursos económicos; el marketing y las ventas para identificar las necesidades del cliente y atraer negocio a la empresa; la gestión de proyectos, que incluye el conjunto de metodologías y herramientas para llevar a cabo proyectos y cumplir objetivos; así como la logística, elemento fundamental en la cadena de suministro de cualquier empresa.

### NIVEL 4

#### AVANZADO

- ✓ Los procesos son eficientes, eficaces y son conocidos por toda la organización
- ✓ Existe un plan financiero, con objetivos a cumplir e indicadores que optimizan la operativa
- ✓ Existe una estructura óptima para administrar las finanzas, la liquidez y la tesorería
- ✓ Se tiene un modelo de vigilancia competitiva permanente
- ✓ Hay un área especializada en ventas, en marketing y RRSS con un plan específico definido
- ✓ Los proyectos siguen metodologías y herramientas modernas, adaptadas a necesidades específicas

4

#### RECOMENDACIONES NIVEL 3 AL 4

3

### NIVEL 2

#### EN DESARROLLO

- ✓ Algunos procesos están descritos y documentados
- ✓ Existe un plan financiero, pero desactualizado
- ✓ No hay una estructura para administrar las finanzas, sólo algunos indicadores
- ✓ Se realizan acciones puntuales de marketing y ventas
- ✓ La empresa está en algunas redes sociales
- ✓ Se gestionan mínimamente los proyectos
- ✓ Hay una gestión logística puntual

2

#### RECOMENDACIONES NIVEL 2 AL 3

### NIVEL 3 INTERMEDIO

- ✓ Los procesos son eficientes y eficaces pero no se actualizan
- ✓ Hay plan financiero, alineado a los objetivos
- ✓ Existe una estructura para administrar las finanzas
- ✓ Se realizan análisis de mercado y se vigila a la competencia
- ✓ Hay un plan de marketing y ventas, se usan las redes sociales
- ✓ Se siguen metodologías de gestión de proyectos y con algunas herramientas y procedimientos de apoyo
- ✓ Se están poniendo en marcha procesos de gestión logística

1

#### RECOMENDACIONES NIVEL 1 AL 2

### NIVEL 1 BÁSICO

- ✓ Los procesos operativos y de apoyo no están descritos ni documentados
- ✓ No existe un plan financiero
- ✓ No se cuenta con una estructura para administrar las finanzas

- ✓ No hay un plan de marketing y ventas
- ✓ No se realiza prospección del entorno
- ✓ No están definidas las funciones en los procesos de venta
- ✓ No hay metodologías ni herramientas para la gestión de proyectos
- ✓ No hay mecanismos para la gestión logística

# Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



## Dimensión operativa



### ¿Cómo pasar del nivel básico a un nivel en desarrollo?

- Deben identificarse en la empresa distintos procesos globales operativos y de apoyo que mejoren el desempeño de la empresa en sus distintas actividades.
- Debe trabajarse en desarrollar un modelo de procesos global.
- Es recomendable que la empresa cuente con un plan financiero que determine los objetivos a cumplir.
- La empresa debe tener en cuenta determinados elementos que permitan mejorar su rentabilidad, tales como las inversiones, tesorería, presupuestos, entre otros.
- Es recomendable que la empresa desarrolle determinadas acciones de marketing y publicidad para promover la venta de sus productos o servicios.
- Sería recomendable que la información aportada por agentes externos fuera utilizada para guiar las decisiones de la empresa.
- La empresa debe plantear una estrategia de venta para sus productos o servicios.
- La empresa debería contemplar la venta a través de canales digitales.
- Se debería tener en cuenta, en la compañía, la utilización de metodologías para la gestión de proyectos.

1

2

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía  
Consejería de Transformación Económica,  
Industria, Conocimiento y Universidades

# Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



## Dimensión operativa



### ¿Cómo pasar de un nivel en desarrollo a uno intermedio?

- Los procesos operativos y de apoyo deben ser documentados y conocidos por los involucrados en las distintas actividades que desarrolla la empresa.
- El modelo de procesos global debe ser revisado de forma periódica.
- El plan financiero con el que cuenta la empresa debería encontrarse alineado con los objetivos globales de la empresa.
- La empresa debería priorizar las acciones orientadas a mejorar su rentabilidad.
- La empresa, no solo debe desarrollar actividades puntuales de marketing y publicidad, sino que es importante que analice el mercado y lleve a cabo campañas de posicionamiento en relación a los resultados.
- La empresa podría contar con un modelo de vigilancia competitiva para tomar decisiones en relación al entorno.
- Dentro del plan de ventas de la empresa, sería recomendable que se desarrollaran análisis de mercado, así como campañas de ventas de forma periódica.
- La empresa debe contar con una metodología definida y protocolizada para la gestión de proyectos, al igual que debe apoyarse en herramientas que faciliten dicha actividad.

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía  
Consejería de Transformación Económica,  
Industria, Conocimiento y Universidades

# Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



## Dimensión operativa



### ¿Cómo pasar de un nivel intermedio a un nivel avanzado?

- El conjunto de procesos operativos y de apoyo se deben unificar y documentar, para que posteriormente puedan ser asimilados por las distintas áreas y responsables de la compañía.
- El modelo de procesos global debe ser analizado para que se convierta en eficiente y optimizado, siendo revisado de forma periódica.
- Debe implementarse en la empresa un modelo definido para gestionar la calidad y la seguridad de la información, atendiendo a los requerimientos legales en dicha materia.
- Es necesario que la empresa disponga de herramientas, instrumentos y/o mecanismos para la gestión del riesgo (operativos, financieros, etc.).
- El plan financiero debería detallar el conjunto de objetivos a cumplir en el corto, medio y largo plazo, siendo asumido y asimilado por toda la organización.
- La compañía debe contar con herramientas y análisis que pronostiquen el rendimiento económico en su actividad.
- La empresa debería contar con mecanismos formalizados para presupuestar los ingresos y los gastos de manera periódica.
- Debe promoverse en la empresa la creación de un plan definido de marketing que dé respuesta a las necesidades de los productos y servicios de la compañía en el mercado.
- La empresa debería hacer un seguimiento y medición de los resultados de su estrategia comercial y de marketing.

4

3

- El modelo de vigilancia competitiva de la empresa debe ser dinámico y protocolizado para todos los niveles y áreas de la empresa.

- El plan de ventas debe ser dinámico, reflejando la realidad del mercado y siendo actualizado de forma periódica según la evolución de las necesidades.

- La empresa debe realizar actividades relacionadas con la medición y el análisis de su estrategia de ventas.

- Es necesario que la compañía desarrolle una estrategia comercial integrada, para vender sus productos de forma omnicanal.
- La empresa podría tomar en consideración la adquisición o desarrollo de herramientas y metodologías ad hoc a las necesidades del negocio concreto.

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía  
Consejería de Transformación Económica,  
Industria, Conocimiento y Universidades