

**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**Como puede la inteligencia de negocio ayudar a pequeñas empresas  
familiares**

Corporación Universitaria Remington  
Facultad de ciencias empresariales  
Administración de empresas

Pabla Andrea Pastrana Tenorio  
Oscar Arley Meneses Zapata  
Opción de trabajo de grado: seminario-Business Intelligence  
2025

**Tabla de Contenido**

Resumen.....	3
Palabras clave.....	4
Pregunta orientadora.....	5
Objetivo general:.....	6
Objetivos específicos:.....	7
Metodología de búsqueda de la información.....	8
Sustentación teórica de la pregunta.....	9
Consideraciones para la implementación exitosa.....	14
Conclusión.....	16
Referencias.....	17

## Resumen

En la actualidad sabemos que las pequeñas empresas familiares se enfrentan a un reto y es competir con empresas u organizaciones que cuentan con mejores avances tecnológicos.

Con este trabajo se busca mostrar como la inteligencia de negocios puede ayudar a crecer aquellos negocios familiares, que aun manejan todos sus procesos de forma manual y que aún no tienen la forma de llevar un registro de clientes potenciales que llegan a sus negocios, ni la forma de llevar inventario de sus productos.

Para un negocio familiar esto significa poder mejorar las relaciones con sus clientes y poder fidelizarlo, adoptar la inteligencia de negocios es abrir una puerta al futuro ya que se puede tomar decisiones más seguras basados en datos.

### **Palabras Clave**

Inteligencia de negocio, herramientas, competitividad, tecnología, negocios familiares.

### **Pregunta Orientadora De La Búsqueda.**

¿Como implementar la inteligencia de negocios en pequeñas empresas familiares?

Muchos emprendimientos llevan todo su registro de forma manual, por tal motivo no tienen la capacidad de hacer un diagnóstico para una buena toma de decisiones estratégicas y operativas.

Dicho lo anterior, la implementación de la inteligencia de negocios a las pequeñas empresas familiares aportaría para su crecimiento y sostenibilidad a través del tiempo en el mercado, ya que comenzaría a tener mejores herramientas competitivas.

**Objetivo General:**

Impulsar la toma de decisiones de Negocios familiares a través de inteligencia de Negocios, promoviendo el uso de herramientas digitales que faciliten el análisis de información y el fortalecimiento de la competitividad.

**Objetivos Específicos:**

Dar a conocer las herramientas digitales fáciles de usar y de bajo costo a negocios familiares.

Conocer los beneficios de la inteligencia de Negocios para pequeñas empresas familiares.

### **Metodología De Búsqueda De La Información.**

Con el fin de respaldar la idea de integrar herramientas de inteligencia de negocios en compañías que aún dependen de métodos manuales, se llevó a cabo una exploración exhaustiva de estudios académicos, informes técnicos y ejemplos prácticos de implementaciones exitosas, cubriendo el lapso desde 2020 hasta 2024. El objetivo de esta investigación fue descubrir vivencias auténticas, metodologías ejemplares y las dificultades que encaran las entidades sobre todo las empresas pequeñas (PYMES) al avanzar hacia la automatización y la utilización de instrumentos de Inteligencia de Negocios (BI).

Durante la etapa inicial, se identificaron las corrientes predominantes y las ideas centrales sobre cómo integrar herramientas de inteligencia empresarial en compañías donde los procesos tienden a ser artesanales. Esto, a su vez, facilitó la creación de un esquema que refleja la situación actual del saber en este campo específico.

En cuanto a la etapa de selección, esta se dedicó a usar criterios de filtrado para acotar la indagación a fuentes relevantes como investigaciones, disertaciones y análisis de casos. Se dio preferencia a los trabajos publicados entre 2020 y 2024 que detallaran experiencias en escenarios parecidos al tema de estudio. En otras palabras, esta metodología dirigió la revisión del estado del conocimiento hacia los casos en pequeñas y medianas empresas con poca digitalización.

## **Sustentación Teórica De La Pregunta**

Aplicación práctica de la inteligencia de negocios en pequeñas empresas familiares que presentan sus trabajos de forma manual.

La implementación de inteligencia de negocio a pequeñas empresas familiares que operan de forma manual es un cambio que suele ser al principio riguroso y requiere de una transformación, ya que por lo general en la parte operativa llevan todo su registro de forma manual la idea es presentar aplicativos que puedan utilizar sin tener que pagar altos costos.

### **Gestión de ventas y clientes (CRM).**

En este aspecto se va a mostrar herramientas que van a permitir a los pequeños negocios familiares a llevar un mejor registro de sus clientes por ende un mejor relacionamiento.

Hubspot CRM. - esta herramienta es gratis en la versión básica.

### **¿Qué se puede hacer en esta versión gratis?**

#### **1. Manejo de contactos y empresas (sin límite de usuarios).**

Guardar hasta 1 millón de contactos y empresas, guardar datos básicos y hechos a medida (nombre, correo, número, notas, etc), conectar personas con empresas, trabajos, tareas o tickets y grabar automáticamente las acciones por correo si utilizas Gmail u Outlook.

## **2. Ventas y trabajos**

Pipeline de ventas visual con una sola canalización (se pueden hacer más en pago), crear y seguir negocios (deals), tareas y recordatorios para cada contacto u oportunidad, seguir correos abiertos y clics (si la extensión de Hub Spot está activa), plantillas de correo (pocas).

## **3. Marketing (Gratis, pero básico)**

Formularios y pop-ups para conseguir contactos desde tu web, páginas de destino (landing pages) con estilos sencillos, envío de mensajes comerciales (hasta 2,000 por mes), dividir los contactos en grupos pequeños, observar lo que hacen en tu página (se necesita poner un código especial).

## **4. Atención al cliente**

Sistema de tickets de soporte (un embudo centralizado), bandeja de entrada colaborativa (email, chat y redes sociales), asistencia en vivo mediante chat en tu página web, Chatbots básicos para obtener información y resolver dudas comunes.

## **5. Reportes y funcionalidades**

Paneles de control con un máximo de 3 tableros configurables, informes esenciales ya listos para usar, conexiones sin costo: Gmail, Outlook, Slack, Facebook Messenger, WhatsApp (por medio de Twilio) y más apps disponibles.

Para los pequeños negocios familiares, una plataforma como HubSpot CRM puede ser el punto de partida ideal para integrar la inteligencia de negocio en sus estrategias de captación de clientes. Sin embargo, entendemos que también es crucial optimizar la gestión de sus registros. Por eso, además, les mostraré otra herramienta que les facilitará un control más eficiente de sus inventarios en una herramienta como lo es hubspot CRM las pequeñas empresas familiares pueden comenzar con la implementación de inteligencia de negocios en la captación de cliente, si bien sabemos que también es necesario que mejore la forma en cómo lleva sus registros por ende también presentare una herramienta que permita llevar un control en los inventarios.

**Odoo (módulo de inventario tiene versión comunitaria gratis y módulos opcionales. este es el más usado**

Que herramientas se pueden utilizar de forma gratuita.

## **Funciones del módulo de inventario en la versión comunitaria (gratis)**

### **1. Manejo elemental de artículos**

Establecer y supervisar artículos con nombre, clave, tipo, precio, valor, imágenes y detalles, establecer unidades de medición y alternativas (tonos, dimensiones, etc.), organizar sitios internos (almacén central, anaqueles, etc.).

### **2. Movimientos de los bienes en almacén**

Ingreso y egreso de artículos (adquisiciones, ventas, reintegros), traspasos internos entre depósitos o lugares, ajustes manuales de las existencias para enmendar desajustes.

### **3. Diversos depósitos y sitios**

Establecer varios almacenes y divisiones dentro de cada uno, verificar dónde se encuentra cada artículo al instante.

### **4. Monitoreo simple del stock**

Examinar existencias vigentes y valor del inventario, avisos cuando un artículo alcanza un stock mínimo (reemplazo manual).

### **5. Informes esenciales**

Inventarios actuales detallados al instante, registro de cada movimiento: quién hizo qué y en qué momento exacto, extras al sumar módulos (de pago o externos), compra y reposiciones automáticas: el sistema crea pedidos solo cuando el stock baja del mínimo establecido, ventas conectadas: actualiza el inventario al vender, usando el módulo de ventas o el punto de venta (POS).

## **6. Código de barras**

Agiliza entradas, salidas y traslados con escaneo, además de brindar lotes y series, para un rastreo individual (perfecto para productos perecederos o electrónicos), además nos da la posibilidad de hacer gestión de ruta avanzada (envíos directos, cross-docking, picking optimizado) y valoración experta, métodos FIFO, LIFO, costo medio y valor al día.

### **Consideraciones Para La Implementación Exitosa**

Capacitar al equipo es indispensable para asegurar que puedan emplear las herramientas con destreza (Watson y Wixom, 2007). Esto abarca instruir al equipo sobre cómo introducir los datos de forma correcta, consultar los informes y emplear los sistemas como respaldo para la administración cotidiana.

En última instancia, medir los logros es clave para valorar el buen resultado de la puesta en práctica. Eckerson (2006) señala que es necesario establecer parámetros de éxito, como el acortamiento en los plazos de entrega, la merma de fallos o el aumento en las ventas tras las resoluciones fundamentadas. Lo cual ayuda a rectificar y refinar sin cesar los métodos y los recursos.

Tabla comparativa de antes y después de la utilización de inteligencia de negocio

Área de impacto	Antes (modelo manual)	Después (con BI)
Acceso a la información	Información dispersa en Excel, cuadernos o verbal	Datos centralizados, estructurados y actualizados en tiempo real
Toma de decisiones	Basada en intuiciones o experiencia empírica	Basada en evidencia, respaldada con indicadores y visualizaciones dinámicas
Productividad operativa	Procesos lentos, tareas repetitivas y duplicadas	Automatización de reportes, seguimiento ágil de operaciones
Atención al cliente	Seguimiento informal y reactivo	Integración con CRM para gestionar clientes, historial, preferencias y reclamos
Control de inventarios	Conteos manuales, riesgo de errores y rupturas de stock	Alertas automáticas, visualización de niveles de inventario en tiempo real
Visión del negocio	Información fragmentada, sin análisis conjunto	Tableros de control que integran datos de todas las áreas para decisiones estratégicas

*Elaboración propia*

## Conclusión

En conclusión, es evidente que adoptar estas tácticas de inteligencia de negocio en compañías acostumbradas a métodos manuales impulsa una mejor estructuración. Esto se debe a que estas soluciones simplifican y supervisan los procedimientos de manera más eficiente, brindando una perspectiva más clara de los datos cruciales.

Además, la capacidad de decidir se vuelve más eficiente en cada área de la empresa, ya que los líderes pueden tomar acciones basadas en información verificable en lugar de corazonadas. Esto disminuye las equivocaciones, mejora la distribución de los recursos, reduce los tiempos de reacción y consolida la planificación a futuro. Instrumentos como Power BI hacen más fácil encontrar patrones, conducta del mercado o problemas internos, permitiendo implementar soluciones a tiempo.

Por otro lado, resulta clave impulsar una filosofía empresarial que priorice el uso de la data, en la que cada empleado comprenda que la información es un recurso fundamental para alcanzar los objetivos.

Finalmente, el "business intelligence" hace posible que la compañía transite desde un enfoque operativo tradicional y poco dinámico hacia un esquema actualizado, flexible y que se basa en el saber, consiguiendo más eficacia, viabilidad e inventiva.

## Referencias

Delgado Díaz, N., Alejo Machado, O. J., & López Gutiérrez, J. C. (2025). Las herramientas de inteligencia de negocios potencian la capacidad de toma de decisiones en las PYMES. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, XII(2).

Peña-Ramírez, C., Espinoza-Brito, L., Forcael, E., Garcés, G., & Cea, C. (2025). Aprovechando la inteligencia empresarial para el crecimiento estratégico: un estudio de caso de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la industria de la construcción. *Ingeniare, Revista Chilena de Ingeniería*, 32.

Guarniz Santillán, P. J., & Pereda Utrilla, E. J. (2024). Inteligencia de negocios para la toma de decisiones en una pyme del sector manufacturero [Trabajo de investigación,

Marr, B. (2021). *Big Data en la práctica*. Wiley.

Power, D. J. (2022). *Sistemas de apoyo a decisiones e inteligencia de negocios*. Springer.

Chen, H., Chiang, R., & Storey, V. (2020). Inteligencia de negocios y analítica: del big data al gran impacto. *MIS Quarterly*.

Turban, E., Sharda, R., & Delen, D. (2020). *Sistemas de apoyo a decisiones e inteligencia de negocios*. Pearson.

Watson, H. (2021). Tutorial sobre la evolución de la inteligencia de negocios. *Communications of the Association for Information Systems*.

Joyanes Aguilar, L. (2019). *Inteligencia de negocios y analítica de datos: visión global de business intelligence & analytics*.

Chen, H., Chiang, R. H. L., & Storey, V. C. (2020). Inteligencia de negocios y analítica: del big data a la creación de valor. *MIS Quarterly*, 36(4), 1165–1188.

Marr, B. (2021). *Estrategia de datos: cómo obtener beneficios en un mundo de big data, analítica e internet de las cosas*. Kogan Page.

Kim, J., Lee, Y., & Kim, B. (2018). Inteligencia de negocios y toma de decisiones: revisión sistemática. *Journal of Business Research*, 90, 273-283.

Watson, H. J. (2021). Revisión de la investigación en inteligencia de negocios y analítica. *Journal of Management Information Systems*, 38(1), 15-34.