



¿Cuál es la función del área de operaciones de mi negocio?

¿Existe en tu negocio un área responsable del diseño de tus procesos de producción, diseño de tu planta de producción, planeación y control de la producción, administración de tus inventarios, compras de materia prima, control de calidad, mantenimiento y otras funciones relacionadas con la producción de tus productos?

Bien, pues esta área se conoce como área de operaciones (conocida por las empresas manufactureras como área de producción).

Una de las funciones principales del área de operaciones consiste en administrar todos los recursos de un sistema de producción requeridos para producir los bienes y/o servicios que vende tu empresa.

Estos recursos se conocen como las 5 Pes de operaciones y son precisamente:

1. Tu planta de producción, es decir, el lugar en donde se lleva a cabo la producción de los bienes o servicios de tu negocio. En el caso de un restaurante, por ejemplo, la planta de producción es precisamente el restaurante, es decir, el lugar en donde se lleva a cabo la producción del servicio que ofreces a tus clientes.
2. Las personas, es decir, todo el personal que trabaja en tu planta, es decir, los obreros o ingenieros en el caso de una fábrica, las peñadoras, en un salón de belleza, los vendedores en una tienda, o los meseros y cocineros en el caso de un restaurante, es decir, todas las personas que participan en la producción de los bienes o servicios.
3. Las partes, es decir, la materia prima, agua, luz, etc., que necesitas para fabricar un producto o para proporcionar un servicio. Por ejemplo, la piel, el pegamento, las suelas, etc., que se requieren para fabricar zapatos, o los alimentos, platos, agua, luz, gas, etc., requeridos para atender a un cliente en el caso de un restaurante.
4. Los procesos de producción, que se refieren al conjunto de actividades o pasos para fabricar tus bienes y/o servicios.
5. Los sistemas de planeación y control de la producción, que son todas las formas, métodos, técnicas, etc., que utilizas para planear y controlar la producción de tus bienes y servicios.

Pero, ¿cómo puede el área de operaciones contribuir al logro de las metas y objetivos de tu negocio? Bien, uno de los objetivos principales de esta área es:

Fabricar un bien o servicio de alta calidad al menor costo posible.

Este objetivo es, a la vez, uno de los objetivos principales de cualquier negocio y es fundamental para que tu negocio pueda tener éxito en un mundo tan competitivo como el que vivimos en la actualidad. Este objetivo se logra en gran parte mediante una buena administración de todos tus recursos.

Actualmente, ante la apertura comercial y la posible firma del Tratado de Libre Comercio, las empresas mexicanas deben competir no sólo por calidad, sino también por precio y servicio. El área de operaciones de tu negocio juega un papel muy importante en este sentido: es responsable en gran parte, de la calidad de tus productos; puede contribuir a una reducción en los precios de tus productos a través de una reducción en

Fundamentos de negocio

Producción > Identifica la función de operaciones > Importancia del área de operaciones



los costos de producción y puede contribuir también a mejorar el servicio a tus clientes ofreciendo tiempos de entrega más cortos.

Por otra parte, como mencionamos anteriormente, el área de operaciones es responsable de diversas actividades relacionadas con la producción de tus productos. Entre ellas podemos mencionar:

1. Actividades relacionadas con el diseño o rediseño de los procesos de producción
2. Actividades relacionadas con el diseño o rediseño de tus instalaciones, como son, diseño de la capacidad de tu planta, localización de tu planta y distribución física de tu maquinaria, equipo, y demás instalaciones físicas dentro de tu planta.
3. Actividades relacionadas con la planeación de la producción.
4. Actividades relacionadas con la compra de materia prima y con la administración de tus inventarios.
5. Actividades relacionadas con el control de la calidad de tus productos.
6. Actividades encaminadas a la mejora continua de tu sistema de producción. Además, actividades de apoyo como mantenimiento y otras.

Todas estas actividades tienen un impacto significativo en el desempeño de tu negocio. El área de operaciones trata de dirigir y coordinar estas actividades de la forma más eficiente y buscando siempre contribuir al éxito de tu negocio.

Ahora bien, hemos dicho que una de las funciones principales del área de operaciones consiste en administrar los recursos de un sistema de producción, pero:

¿Qué es un sistema de producción?

“Un sistema de producción es un conjunto de componentes que están relacionados entre sí para llevar a cabo una función que consiste en convertir un conjunto de insumos en productos (bienes o servicios) a través de un proceso de transformación”. A esta función se le conoce como: función de producción.

Los componentes son las máquinas, personal, herramientas y sistema administrativos necesarios para llevar a cabo el proceso de transformación de los insumos en productos.

Los insumos es la materia prima y todo aquello que pasa por un proceso de producción mediante el cual va a ser transformado por los componentes en un producto final.

Los productos son los bienes (artículos) producidos o los servicios ofrecidos al cliente. Son el resultado del proceso de transformación.

El proceso de transformación que es el conjunto de actividades necesarias para convertir los insumos en productos con ayuda de los componentes.

De acuerdo con lo anterior, tu negocio de servicio, o de manufactura, es un sistema de producción debido a que existen en él una serie de máquinas, personal, herramientas, mobiliario, técnicas, es decir, componentes, etc., que juntos transforman la materia prima, y otros insumos en bienes y/o servicios (productos).

Fundamentos de negocio
Producción > Identifica la función de operaciones >
Importancia del área de operaciones



El ver a tu negocio como un sistema de producción te puede ayudar a clarificar qué es lo que estás vendiendo, y por lo tanto a tomar decisiones más adecuadas con respecto a la materia prima (insumos) que necesitas en cada caso, tipo de maquinaria o características del personal (componentes) que requieres y procesos de producción más convenientes.

Ahora bien, hemos dicho que en todos los negocios existe o debe existir un área de operaciones y que por lo tanto, todos los métodos, técnicas, procedimientos y conceptos relacionados con la producción de bienes y aplicables a las empresas de manufactura, también son aplicables a la producción de servicios, en el caso de los negocios de servicio y comercio. Sin embargo, es importante, conocer y tomar en cuenta algunas diferencias básicas entre los bienes y servicios, ya que estas diferencias van a influir en las decisiones que tomes en torno a las actividades de operaciones de tu negocio, dependiendo si es un negocio de manufactura, de servicio o comercio.

Antes de hablar de las diferencias entre un negocio de servicios y uno de manufactura, referentes al área de producción, es importante destacar las diferencias entre un bien y un servicio.

Un bien es una unidad de naturaleza tangible, es decir, lo puedo tocar, sentir. Por ejemplo, un zapato un mueble.

Un servicio es una unidad de naturaleza intangible, o sea que no se puede tocar. Por ejemplo, un corte de pelo en la peluquería, atención médica, etcétera.

Un producto es el resultado de la transformación de un conjunto de insumos y puede ser un bien o un servicio.

Debido a estas diferencias, algunas decisiones en torno a las actividades del área de operaciones van a diferir dependiendo de si se trata de un negocio de bienes o de servicios. Veamos algunos casos:

1. Debido a que los bienes pueden transportarse, las empresas manufactureras normalmente se localizan cerca del lugar en donde se encuentran los insumos como agua, energía, madera, etc., es decir, en un ambiente industrial, ya que el producto final lo pueden transportar después hasta el punto de venta. Sin embargo, los servicios no pueden transportarse por lo que deben estar cerca del cliente, es decir, en un ambiente de mercado.

2. Por otra parte, las diferencias entre bienes y servicios tienen un impacto significativo en las decisiones de inventarios y capacidad. Por ejemplo, una fábrica de zapatos puede usar toda su capacidad aunque no venda todo lo que fabrica ya que puede almacenar sus productos para venderlos después. Sin embargo, en el caso de un servicio, por ejemplo, en un restaurante, si no llega el número de clientes que se esperaba, la capacidad instalada se desperdicia porque no puedes almacenar el servicio.

3. Una consideración muy importante es el hecho de que un bien, por ejemplo, un zapato, puede ser fabricado exactamente igual una y otra vez. Pero si tienes una peluquería, o un restaurante, el servicio que ofreces casi nunca es idéntico, por la sencilla razón de que cada cliente es diferente y tiene necesidades diferentes; por ello, decimos que el servicio es * 'hecho a la medida del cliente'.

Fundamentos de negocio
Producción > Identifica la función de operaciones >
Importancia del área de operaciones



Este hecho tiene implicaciones importantísimas en relación a la calidad de tus productos. En el caso de los zapatos, un cliente puede decir si son de buena o mala calidad por el simple hecho de verlos, de ver el material, etc.; es decir, puede percibir más fácilmente la calidad de los zapatos, pero, en el caso de un servicio, dado que éstos son diferentes, la calidad puede variar. Por ejemplo, en el caso de una peluquería, dependiendo de qué tan bueno sea el peluquero que atendió a un cliente, éste puede decir que el servicio fue de buena o mala calidad. En el caso de un restaurante, la comida puede ser de muy buena calidad, pero si hay poca variedad de platillos, si el mesero me atiende mal, o el servicio en general es muy lento, la calidad de todo el servicio, es decir, de tu negocio, puede ser considerada como mala. Si un cliente es mal atendido, es muy probable que no regrese jamás, y no sólo eso, sino que además no recomendará a nadie ese lugar y hasta es probable que hable mal de él. Todo esto lleva a una conclusión importante: "la calidad en los negocios de servicios depende muchísimo del personal que proporciona el servicio".

Las decisiones de localización de tu planta, capacidad, distribución de tu maquinaria y equipo dentro de la planta, planeación de la producción de bienes y servicios, control de calidad, productividad, administración de inventarios, compras de materiales, control de procesos, diseño de tu proceso de producción, son decisiones que conciernen al área de operaciones de tu negocio.