

**¡ A MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LAS MIPYMES !  
GESTION DE LA PRODUCCIÓN  
EN LA BÚSQUEDA DE LA EFICIENCIA**

Las empresas se pueden representar por medio de los procesos que realizan con el fin de lograr los objetivos corporativos. Un proceso está definido como la serie de pasos (operaciones, actividades o procedimientos) que son necesarios para obtener una unidad de producto o servicio, y para visualizarlo mejor se puede representar mediante gráficos o diagramas.

En ese sentido, el análisis de las operaciones o la producción en la empresa permite mejorar los procesos con el fin de atender a las necesidades del cliente con calidad, oportunidad y flexibilidad.

Una señal de que la producción y las operaciones no están funcionando bien en la empresa surge cuando se comienza a incumplir en la terminación y entrega del producto o servicio al cliente.

Para lograr el crecimiento y sostenibilidad de una organización, sus procesos deben ser coherentes, ágiles, flexibles y de ciclos cortos de tiempo, lo que garantiza un nivel de servicio con respuesta rápida a los clientes.

Analicemos primero la coherencia: la cual depende de los objetivos corporativos, las estrategias de la empresa y la alineación entre los procesos, con el fin de lograr los mayores ingresos con el menor costo de procesamiento.

Por su parte, la agilidad y flexibilidad en los procesos facilita la diversificación de productos o servicios, para lo cual es necesario incorporar la tecnología necesaria. En este sentido, más que producir grandes cantidades, se busca producir varios productos o servicios diferentes en un mínimo de tiempo. El costo que estos cambios puedan representar son muy pequeños comparados con los beneficios económicos y de posicionamiento que conseguirá la empresa.

Finalmente, los ciclos de tiempo le permiten a la empresa tener productos o servicios disponibles en el menor tiempo, por lo cual los procesos deben ajustarse a las necesidades imperantes del mercado.

Hoy en día es muy importante mejorar los procesos productivos en las Pymes colombianas. Algunas condiciones iniciales para ello tienen que ver con estandarizar, manejar un lenguaje común, y compartir conocimientos. Igualmente, es importante trabajar de la mano con los proveedores y clientes para identificar mejoras específicas y alcanzar niveles de cero defectos.

La siguiente tabla le permitirá evaluar como esta su área de producción o de operaciones:

**DIAGNOSTICO INICIAL DE SU EMPRESA**

		PREGUNTA	SI	NO
<b>CADENA DE VALOR</b>		Conoce cuales son los procesos que existen en su empresa		
		Sabe cuales son los procesos operacionales de su empresa		
		Sabe cuales procesos son de apoyo a los procesos operacionales		
<b>TIEMPOS Y PROCESO</b>		Tiene identificada las etapas de producción o de operación de su producto o servicio		
		Aplica diagramas o gráficos para visualizar el proceso de producción o de operaciones		
		Tiene identificadas las entradas y salidas en sus procesos de producción o de operaciones		
		Tiene identificado el cuello de botella de su proceso de producción o de operaciones		
		Conoce cuanto tiempo emplea en producir un producto o en prestar un servicio		
		Emplea indicadores para establecer el desempeño de sus procesos		
		Que tiempos de espera se presentan en su empresa que obstaculizan su proceso		
		Que clase de movimientos existen en su empresa que distorsionan su proceso		
<b>INVENTARIOS</b>		Tiene operaciones o actividades que consumen mayor tiempo del normal		
		Maneja un registro adecuado de sus inventarios		
		Utiliza un área cerrada para su control		
		Existe una persona designada para su manejo y control		
		Realiza continuamente auditorias		
		Tiene inventarios por malas programaciones de compra o de producción		
		Tiene inventarios por si acaso		
		Tiene inventarios de baja rotacion		
<b>PROGRAMACION</b>		Conoce el costo de almacenar su inventario		
		Programa su producción de acuerdo con la demanda de sus clientes		
		Programa los recursos necesarios para la prestación de servicios de acuerdo con la demanda		
<b>CALIDAD</b>		Esta dispuesta la planta de producción para que se comunique efectivamente entre puestos de trabajo		
		Las distancias que recorren las personas y sus productos son las adecuadas		
		Tiene identificados los puntos de control critico de su proceso		
		Lleva un manejo estadístico de los defectos de su producto		
	Lleva un manejo estadístico de las fallas de sus servicios			
	Controla y responde a los reclamos de su clientes			

Cada respuesta negativa representa una oportunidad de mejora.

### **¿Cómo mejoro la gestión de producción o de operaciones de mi empresa?**

El primer paso es concientizarse de las condiciones actuales de producción o de operación de la empresa, ya que es allí donde se pueden buscar las causas que generan los desfases en el cumplimiento de los procesos.

El segundo paso es revisar el mapa general de procesos de la empresa, aunque sea pequeña. Esto incluye ver todas las áreas, desde la parte administrativa, financiera, comercial, la de producción o de operaciones, entre otras.

Veamos un ejemplo: supongamos una empresa cualquiera en la que el cliente es contactado por el área comercial o de mercados, allí expresa sus requerimientos, si es necesario un diseño o rediseño del producto o servicio se debe validar en conjunto con el área de producción o de operaciones. Una vez aprobado por el cliente se pasa a la fase de producción, donde se realiza un desglose del producto para establecer las materias primas, partes o componentes, esto involucra inmediatamente al área de inventarios para establecer si existen las cantidades, o proceder a contactar al área de compras, que eleva la solicitud de los materiales al proveedor. El área financiera entra a suministrar los recursos financieros necesarios para la adquisición de los mismos. Posteriormente viene la fase de elaboración del producto o prestación del servicio, donde intervienen variables de calidad y oportunidad. Una vez entregado al cliente se procede a la facturación y contabilización, que también involucra al área financiera y de allí al registro de la base de datos general de la empresa, con el área de administración.

Este mismo análisis debe realizarlo cada empresa para todos sus procesos. Algunas sugerencias para ello son las siguientes:

- Elabore un diagrama o dibujo en el que pueda ver todo el proceso en orden.
- Establezca la capacidad de oferta de su organización, para ello debe tener en cuenta los tiempos de operación o de procedimientos que requieren los

productos o servicios, considerar los recursos que emplea, las restricciones de sus procesos o las políticas organizacionales que pueden afectarla.

- Desarrolle un sistema de información capaz de apoyar los procesos y de asignar con la mayor eficiencia los recursos necesarios, suministrar la información oportuna y suficiente para la toma adecuada de decisiones.

Este artículo, hace parte del coleccionable “A MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LAS MIPYMES”, desarrollado por la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia - Unidad de Fortalecimiento Empresarial y por Bancóldex Formación Empresarial.

Para mayor información o apoyo, favor contáctenos a los correos electrónicos: fortalecimientopyme@uexternado.edu.co o contactenos@bancoldex.com

Espere la siguiente entrega, en la cual desarrollaremos el tema: Gestión tributaria: un mecanismo para la toma de decisiones.