



CTSCAFE PARA CIUDADANOS.....

<http://www.ctscafe.pe>

ISSN 2521-8093



Volumen VII- N° 19 Marzo 2023

<http://www.ctscafe.pe>

Lima - Perú

REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA



<http://www.ctscafe.pe>

Volumen VII- N° 19 Marzo 2023

ISSN 2521-8093



Gerencia de operaciones y el impacto que genera en la productividad de las empresas.

Sr. Walter Jesús Torrico Flores
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Correo Electrónico: walter.torrico@unmsm.edu.pe

Sr. Alex Eduardo Herrera Chavez
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Correo Electrónico: alexeduardo.herrera@unmsm.edu.pe

Resumen: Para que los profesionales rindan mejor en el vertiginoso mundo empresarial, las estrategias de gestión de operaciones deben adaptarse continuamente en las áreas funcionales de las empresas. También hay que comprender mejor el impacto en el rendimiento.

Proporcionar una comprensión más profunda del efecto sobre el rendimiento permite a los expertos desarrollar sus métodos de gestión y toma de decisiones.

Estrategias de gestión y toma de decisiones. Examinar la aplicación de las estrategias de gestión de operaciones y cómo afectan al rendimiento empresarial es el objetivo de este estudio.

Los resultados indicaron que, aunque a un nivel básico, la aplicación de técnicas de gestión de operaciones tiene un impacto favorable en el rendimiento de las organizaciones encuestadas.

Positivamente, aunque de forma modesta, en el rendimiento de las empresas encuestadas. Para mejorar su rendimiento y competir con otras empresas globales de otros países, las empresas necesitan utilizar más ampliamente la gestión del conocimiento.

Palabras claves: Gerencia de operaciones/ Mejora continua/ Rendimiento/ Control de producción

Abstract: For professionals to perform better in the fast-paced business world, operations management strategies must be continually adapted across functional areas of companies. The impact on performance must also be better understood.

Providing a deeper understanding of the effect on performance enables experts to develop their management and decision-making methods.

management and decision-making strategies. Examining the implementation of operations management strategies and how they affect business performance is the objective of this study.

The results indicated that, albeit at a basic level, the application of operations management techniques has a favorable impact on the performance of the organizations surveyed.

The results indicated that the application of operations management techniques has a positive, albeit modest, impact on the performance of the surveyed companies. To improve their performance and compete with other global companies in other countries, companies need to use knowledge management more extensively.

Keywords: Operations Management/ Continuous Improvement/ Performance/ Production Control.

Résumé : Pour que les professionnels soient plus performants dans le monde des affaires en évolution rapide, les stratégies de gestion des opérations doivent continuellement s'adapter à tous les domaines fonctionnels des entreprises. L'impact sur les performances doit également être mieux compris.

Approfondir la compréhension de l'effet sur la performance permet aux experts de développer leurs méthodes de gestion et de prise de décision.

Stratégies de gestion et prise de décision. L'objectif de cette étude est d'examiner l'application des stratégies de gestion des opérations et leur incidence sur la performance de l'entreprise.

Les résultats indiquent que, bien qu'à un niveau basique, l'application des techniques de gestion des opérations a un impact favorable sur la performance des organisations sondées.

Positivement, quoique modestement, dans la performance des entreprises sondées. Pour améliorer leurs performances et rivaliser avec d'autres entreprises mondiales dans d'autres pays, les entreprises doivent recourir plus largement à la gestion des connaissances.

Mots-clés: Gestion des opérations/ Amélioration continue/ Performance/ Contrôle de la production

78

1. Introducción

Las empresas pueden identificarse por la variedad de sus enfoques de gerencia de operaciones (OM), que es el resultado de los avances tecnológicos e industriales del país en el que opera la empresa. Sin embargo, representa una estrategia potencial de subyugación de las naciones industrializadas y tecnológicamente avanzadas cuando los países con tecnología propia permiten que sus seguidores la utilicen con el objetivo de beneficiarse de los bajos costes laborales, la explotación de los recursos y la explotación de los costes laborales.

Las naciones con una infraestructura industrial y tecnológica avanzada favorecen a las naciones en desarrollo; en consecuencia, las naciones desarrolladas ofrecen con frecuencia consejos para ayudar a sus adeptos a realizar los avances que exige el mundo moderno, con repercusiones a largo plazo. Según el mundo actualizado, con efectos a largo plazo, pero con el objetivo de crear una mano de obra capacitada para satisfacer las demandas de las industrias de los países industrializados, lo que impide el desarrollo regional y este se ve frenado. Por ejemplo, una de las ideas para las políticas públicas es reestructurar los sistemas educativos para que los estudiantes puedan desarrollar las habilidades necesarias para satisfacer principalmente las necesidades de mano de obra cualificada, estos son los empresarios, subcontratistas y subcontratistas extranjeros, lo que impide el crecimiento regional.

Además, se aconseja que los adultos sólo terminen el bachillerato; que se desarrollen personas cualificadas para trabajar como tutores, instructores o técnicos especializados; y que las instituciones formalicen su compromiso con el desarrollo económico de la región, así como con el avance de la educación. Los sistemas educativos también deben

reestructurarse para que los estudiantes puedan adquirir las habilidades necesarias para mejorar su rendimiento y tener éxito en el mercado laboral.

Por lo tanto, hay que apoyar y poner en práctica en las naciones en desarrollo la promoción y aplicación gradual y continua de la gestión de operaciones.

La gerencia de operaciones permite a las empresas locales desarrollar estrategias empresariales globales para mejorar continuamente su productividad y, en conjunción con las políticas gubernamentales, crear un sector industrial desarrollado y potente que genere beneficios inmediatos para el sector y el país en su conjunto.

Importancia

Debido a la globalización, el rápido desarrollo de la tecnología y la introducción del Covid-19, ahora vivimos en un mundo muy volátil, altamente impredecible, complicado y ambiguo. Para ser competitivas y relevantes ante estos cambios, las empresas deben ser capaces de reposicionar su estrategia, productos, servicios y procesos. La gestión de operaciones es crucial en este sentido.

Los procesos de fabricación, producción y distribución de bienes y/o servicios pueden planificarse, organizarse y gestionarse. Este enfoque es crucial, ya que ayuda a gestionar y controlar eficazmente cualquier cambio corporativo. La gestión de operaciones garantiza el control de costes y la calidad de la cobertura para las empresas que ofrecen servicios. La gestión de operaciones, por ejemplo, facilita la prestación de un servicio seguro, eficiente y centrado en el paciente sin causar sobrecostes en áreas cruciales como la gestión de inventarios.

Beneficios

Las empresas pueden obtener importantes ventajas si aplican con éxito un enfoque de gestión de operaciones. Entre ellas se incluyen:

Mayor ventaja competitiva:

La gestión de operaciones facilita a las empresas conocer sus elementos internos y externos

- Factores internos: Los procedimientos operativos de la organización, el capital intelectual (los conocimientos y habilidades que la empresa ha acumulado a lo largo del tiempo) y la tasa de rotación de personal habitual.
- Factores externos: La situación de la economía y las tácticas utilizadas por los rivales.

Reducción de costos:

Una de las ventajas más significativas de la gerencia de operaciones es la disminución de los costes. Mediante la aplicación del enfoque JIT (Just in time), una herramienta que ayuda a las empresas a mitigar los costes controlando adecuadamente los costes de inventario, con el objetivo de que se mejoren los procesos de producción. De este modo, la gestión de operaciones permite ahorrar dinero deshaciéndose de gastos superfluos y ayuda a racionalizar los procedimientos de producción internos.

Satisfacción del cliente:

Mantener contento al cliente es esencial para el éxito de una empresa. Para ello, es esencial que los servicios de la organización satisfagan las demandas de los clientes. La implantación de un método de gestión de la calidad se ve facilitada por la gestión de las operaciones.

A continuación se enumeran algunos factores que contribuyen a mantener a un cliente satisfecho:

- La capacidad de la empresa: Garantiza que los miembros del personal sean conscientes de sus responsabilidades dentro de la empresa para que puedan desarrollar productos y/o servicios que puedan satisfacer las demandas de los clientes.
- Gestión de la calidad: Permite a la empresa ofrecer un servicio fiable y de alta calidad a lo largo del tiempo.
- Inventario: Ayuda a satisfacer las peticiones de los clientes.
- Planificación: Garantiza que no haya retrasos en la producción de bienes y/o servicios y que se entreguen en el plazo previsto.

Dinamismo de los empleados:

Al no estar seguros de su función dentro de la organización, los empleados suelen sentirse desmotivados y ajenos a su funcionamiento. La función que cada empleado desempeña dentro de la empresa puede determinarse con la ayuda de una gestión eficaz de las operaciones.

Para ello, el director de operaciones se encargará de definir e instruir a los miembros del personal sobre sus funciones. Estos métodos ayudarán a aumentar la producción y mejorar su eficacia.

80

Desempeño y su relación con la gestión de operaciones

Para medir los resultados obtenidos y determinar la solidez de las empresas es importante diseñar puntos de referencia que ayuden a evaluar en qué medida se aplican los efectos de los planteamientos de trabajo empleados o las estrategias llevadas a cabo durante las operaciones habituales. Los puntos de referencia descritos anteriormente son los que están directamente relacionados con la medición del rendimiento, que se realiza como un subproducto lógico de la gestión a lo largo de las operaciones de una empresa. Desde finales del siglo XX, el término "Rendimiento organizativo" se utiliza como modelo de análisis de la empresa para confirmar los procesos internos de la organización, que se manifiestan en la mejor coordinación de los procesos internos de la misma, la correcta organización de las tareas del personal y la calidad de los productos, con el fin de lograr la satisfacción del cliente.

El rendimiento organizativo es otra forma de expresar el éxito o el fracaso de una empresa. Implica una gestión eficaz centrada en maximizar el uso de todos los insumos disponibles y aplicar estrategias para ofrecer, fabricar y comercializar una variedad de bienes que sean beneficiosos tanto para la organización como para el cliente. Esto se hace con el fin de mantener y aumentar la cuota de mercado de la empresa, lograr resultados económicos superiores y aumentar su producción.

Se dice que el rendimiento de cualquier organización mejora cuando se presta atención a la logística de la organización, que se refiere a la gestión del flujo de insumos y

productos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo. Esto se debe a que los esfuerzos realizados para lograr la optimización de los resultados tienen una relación directa con el rendimiento de cualquier organización. La gestión de la cadena de valor, que está relacionada con la gestión eficaz de los procesos que componen la cadena de valor, también puede optimizarse para aumentar el rendimiento.

Como resultado de esta filosofía, la industria automotriz se ha preocupado desde 1990 por mejorar estos conceptos y avanzar en las operaciones que constituyen los procesos y la administración del flujo productivo como forma de maximizar su desempeño y competitividad. De hecho, están relacionados con la ejecución y planificación del control de las actividades dirigidas a la transformación de insumos en productos.

Debido al dinamismo de los mercados, los resultados del sistema se ven limitados y crecen como consecuencia de la necesidad de actualizarse para ganar las preferencias de los clientes. En consecuencia, los cambios de la industria se manifiestan con nuevos requisitos de gestión, como lograr la satisfacción del cliente, controlar el cambio, desarrollar la cultura y la imagen corporativas, elevar los niveles de calidad exigidos en productos y servicios, normas y reglamentos gubernamentales, gestión de la tecnología e impacto medioambiental.

Para alcanzar el rendimiento exigido por las empresas y garantizar que sus operaciones funcionen de manera sostenible, esta circunstancia obliga a su vez a las OA a adaptarse continuamente a las exigencias actuales.

2. Material y métodos

En esta investigación se llevó a cabo la aplicación de encuestas sobre la gerencia de operaciones y desempeño de las empresas, en base a la escala de Likert

Cuadro N°1: Aplicación de encuestas sobre la gerencia de operaciones y desempeño de las empresas, en base a la escala de Likert

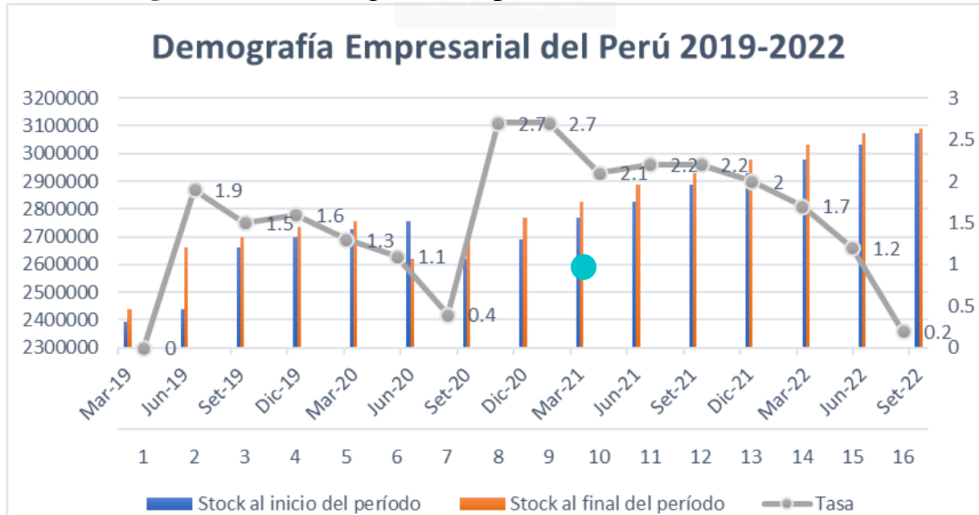
Aspecto de la gerencia de operaciones	ESCALA LIKERT				
Localización y cuidado de planta	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Mejora continua de procesos	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Control y gestión de producción	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Compra de materias primas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Productividad	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

3. Resultados

La demografía empresarial del Perú ha sido fluctuante los últimos años, desde el 2019 al 2022

Figura N°1: Demografía Empresarial del Perú 2019 - 2022



Fuente: Elaboración propia

82

Los resultados de las encuestas realizadas dan como tendencia lo siguiente:

Cuadro N°2: Tendencias de las encuestas realizadas

Aspecto de la Gerencia de Operaciones	Tendencia
Localización y cuidado de planta	Tendencia a “Neutral”
Mejora continua de procesos	Tendencia a “De acuerdo”
Control y gestión de producción	Tendencia a “Neutral”
Compra de materias primas	Tendencia a “De acuerdo”
Productividad	Tendencia a “De acuerdo”

Fuente: Elaboración propia

A través de esto podemos establecer una correlación entre la implicación de los aspectos que aborda la gerencia de operaciones con una mejora en la productividad de las empresas.

4. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, las empresas utilizan la gerencia de operaciones de manera intermedia.

Entre los aspectos de la gerencia de operaciones evaluados se encuentran la localización y cuidado de planta, la mejora continua de procesos, el control y gestión de producción y la compra de materias primas.

Los directivos reconocieron utilizar herramientas de gestión de operaciones en alguna medida a lo largo de las operaciones diarias. Esto podría significar que sus empresas adoptaron las ideas de la ingeniería industrial con altos niveles de tasas de producción antes de la era de la flexibilidad. En consecuencia, alcanzaron un alto nivel de desarrollo técnico y madurez en ese momento y, como resultado, recibieron el reconocimiento local como empresas sustanciales que tuvieron un gran impacto en el progreso del estado.

Las estrategias de mejora continua de los procesos recibieron una puntuación media de respuesta, lo que indica que sólo unas pocas de estas técnicas fundamentales de gestión de operaciones son aplicadas por las organizaciones de la región examinada. Las empresas de la región se mostraron disponibles para el uso de este tipo de herramientas que se utilizan para mejorar el control de la producción y alcanzar parámetros de calidad como el tiempo, la calidad del producto y el coste. La respuesta media para las técnicas de control y gestión de la producción fue intermedia, lo que significa que las empresas de la región sólo utilizaban algunas de estas técnicas fundamentales de gestión de las operaciones, estas se emplean para ganarse a los clientes y distinguir a la empresa de sus rivales.

La respuesta para los procedimientos relacionados con la adquisición y gestión de materiales fue media, esto muestra que las empresas de la región examinada necesitan estas competencias. La respuesta media sugiere que las empresas de la región observada necesitan ejercer un mayor control logístico sobre las operaciones. Esta situación puede deberse a que las empresas extranjeras imponen plazos de entrega, disponibilidad de productos y competencia por los contratos, entre otros factores; por ello, las empresas locales consideran que los contratos de producción son esenciales para el éxito de sus negocios.

5. Conclusiones

Los directivos de las empresas examinadas perciben que las técnicas de gestión de operaciones tienen un impacto positivo y significativo en el rendimiento, pero que su uso es sólo básico, según las conclusiones de la investigación.

Sin embargo, cada uno de estos métodos es sólo fundamental o elemental. Además, también se cree que el rendimiento es un poco mejor que en épocas anteriores. Las conclusiones podrían explicarse por el hecho de que estos directivos comprenden el valor de utilizar la gerencia de operaciones y las repercusiones que pueden tener en el rendimiento de sus empresas.

También debe incorporarse rápidamente a la industria y contar con información suficiente para que el graduado pueda apoyar a las empresas cercanas, y no con la idea de que ya estará formado en el momento de su graduación.

Potencial para contribuir a las empresas locales y no con la idea de que ya estará formado en el momento de su incorporación.

La inadecuación de la aplicación de nuevos procedimientos de ingeniería industrial estrechamente relacionados con la mejora continua también se expresa en lo anterior. La mejora de los sistemas de calidad y el apoyo al desarrollo de las organizaciones objeto de estudio hasta la aplicación de metodologías avanzadas, como Lean manufacturing y Six sigma.

Una de las ventajas más significativas de la gerencia de operaciones es la disminución de los costes. Mediante la aplicación de enfoques, tales como el JIT (Just in time), una herramienta que ayuda a las empresas a mitigar los costes controlando adecuadamente los costes de inventario, se mejoran los procesos de producción.

La gestión de operaciones implica supervisar los sistemas y procesos empresariales utilizados para crear bienes y servicios. Hacer que esos procedimientos y sistemas sean eficientes y tengan éxito es responsabilidad de la gerencia de operaciones.

Las operaciones se refieren básicamente al proceso de esforzarse por generar más bienes y servicios de alta calidad con menos recursos. Coordinando adecuadamente las decisiones estratégicas, tácticas y operativas para alcanzar la excelencia deseada, la gerencia de operaciones se encarga de hacer realidad estas mejoras.

El objetivo de la gestión de operaciones es conseguir que las empresas adquieran ventajas competitivas. Siendo la “competitividad” la capacidad de una organización para superar a sus rivales a los ojos de sus clientes. Debido a la constante evolución de las necesidades de los clientes en el mercado y a la necesidad de que las empresas estén preparadas para mantenerse en la cima, este elemento es crucial.

Podríamos afirmar que el objetivo de esta gestión es controlar eficazmente todos los aspectos del proceso de fabricación y logística. La planificación rápida, la simulación de escenarios para producir cambios y un mejor servicio al cliente son otras prioridades.

Si bien es cierto que la gestión de operaciones tiene como objetivo crear un bien y/o ofrecer un servicio determinado con la menor cantidad de tiempo y dinero, esto sólo puede hacerse estableciendo parámetros y criterios de seguimiento y control de los procesos. El seguimiento de los indicadores de gestión, o KPI, se realiza en el marco de esta revisión mediante sistemas integrados de gestión.

De este modo, la gestión de operaciones permite ahorrar dinero al deshacerse de gastos superfluos y ayuda a racionalizar los procedimientos internos de producción.

84

6. Literatura citada

- INEI. (2022). Demografía Empresarial en el Perú - III Trimestre. Lima, Perú. Recuperado.
<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-demografia-empresarial-iii-trimestre.pdf>
- INEI. (2021). Demografía Empresarial en el Perú - I Trimestre. Lima, Perú. Recuperado.
https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demogrwafia_empresarial.pdf

REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA



<http://www.ctscafe.pe>

Volumen VII- N° 19 Marzo 2023

138

*Contáctenos en nuestro correo electrónico
revistactscafe@ctscafe.pe*

Página Web:

<http://ctscafe.pe>

Blog:

<https://ctscafeparaciudadanos.blogspot.com/>

Facebook

<https://www.facebook.com/Revista-CTSCafe-1822923591364746/>

