

MÓDULO 5 - OPERACIONES

Estrategia de operaciones

El motor oculto que diferencia una empresa de un negocio

Muchos emprendedores empiezan solos, o con un pequeño equipo, resolviendo sobre la marcha. Pero llega un momento en que el “ir tirando” ya no basta.

Los pedidos aumentan, los errores se multiplican, los clientes se quejan... y entonces te das cuenta de algo esencial: no tienes un departamento de operaciones.

Bienvenido al punto de inflexión.

¿Qué son las operaciones?

Las operaciones son los engranajes que hacen avanzar tu empresa. No es solo fabricar o comprar producto. Es todo lo que sucede desde que vendes hasta que entregas lo prometido. Si no funciona bien, tu empresa se gripará, por mucho que vendas.

Antes se resumía en tres bloques:

- Fabricación
- Aprovisionamiento
- Distribución

Pero en 2025 eso ya no es suficiente. Hoy, en el centro de todo está el cliente.

El nuevo mapa de las operaciones

Para que una pyme funcione con visión empresarial, necesitas entender las operaciones como un círculo continuo en el que el cliente nunca queda fuera.

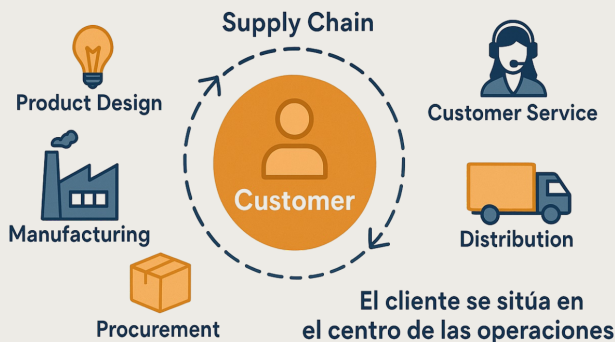
Así lo explica el profesor Tomás Martínez Gámez en el Executive MBA de Fundesem:



1. Diseño o desarrollo de producto
2. Aprovisionamiento
3. Fabricación o producción
4. Distribución
5. Atención al cliente
6. Postventa y aprendizaje

OPERACIONES

Engranajes de la empresa que impulsan su avance



¿Y tú, quién organiza todo esto?

Si ya estás pensando en departamentos, no pongas solo un director comercial. Piensa también en una figura de Dirección de Operaciones, incluso aunque al principio esa persona seas tú mismo.

¿Por qué?

Porque más del 50% de tus operaciones estarán en manos externas: proveedores, repartidores, transportistas... y alguien tiene que orquestrar ese concierto.

El secreto está en la coordinación

La clave del éxito es que ventas y operaciones trabajen como un equipo, no como compartimentos estancos. Si el director comercial vende lo que no se puede entregar, el problema es tuyo. Si operaciones no avisa de sus límites, también.

¿Y tú, quién organiza todo esto?

cos. Si el director comercial vende lo que no se puede entregar, el problema es tuyo. Si operaciones no avisa de sus límites, también.

La solución: alineación y comunicación constante.

Y sí, eso también es parte del famoso “gestionar el cambio”.

OPERACIONES

El motor oculto que diferencia una empresa de un negocio

EL NUEVO MAPA DE LAS OPERACIONES

Para que una pyme funcione con visión empresarial, necesitas entender las operaciones como un círculo continuo en el que el cliente nunca queda fuera.



¿Quieres cambiar? Necesitas un método

En operaciones, los cambios no se improvisan. Hay metodologías probadas para transformar procesos, equipos y resultados. Pero ninguna funciona si no empiezas por las personas.

“Las empresas se parecen a sus dueños”, dice el profesor.

Si tú no crees en el cambio, nadie lo hará.

Y si el bono del director comercial depende solo de vender, venderá. Si no alineas incentivos, visión y cultura, seguirás luchando contra molinos de viento.

La hoja de ruta para profesionalizar tus operaciones

Aquí tienes una base práctica para empezar a organizar el área de operaciones en tu pyme:

- Define objetivos claros (servicio, calidad, plazos, costes)
- Diseña una hoja de ruta realista
- Haz seguimiento con KPIs y reuniones de control
- Cambia roles si hace falta: ventas puede aprender de operaciones, y viceversa
- Mide y mejora siempre, desde el cliente hacia dentro

¿Qué puedes hacer hoy?

“Deja de apagar fuegos y empieza a construir sistemas”

Tu pyme no crecerá solo con más ventas. Necesitas engranajes sólidos que te permitan entregar, escalar y mejorar constantemente. Y eso solo se consigue con buenas operaciones.

Empieza hoy mismo por esto:

- Dibuja tu cadena de suministro completa, desde la venta hasta la postventa.
- Detecta los puntos débiles y cuellos de botella: ¿Dónde se cae la pelota?
- Habla con tu equipo: comparte visión, roles, límites y oportunidades.
- Identifica qué parte puedes delegar y qué parte debes controlar tú.
- Pon objetivos, mide resultados y mejora cada mes.



Y lo más importante: no necesitas hacer grandes cambios.

Con pequeños pasos bien pensados, aplicados con constancia, el impacto puede ser enorme. Profesionalizar tus operaciones no es un proyecto puntual, es un camino.

Y cuanto antes lo empieces, más lejos llegarás.

“Es lo que separa a los que sobreviven de los que escalan”

Y es el paso clave de Emprendedor a Empresario.

¿Y tú? ¿Ya estás trabajando en profesionalizar las operaciones de tu empresa?

¿Tienes claro quién se encarga de que todo funcione de principio a fin?

