

# OPERACIONES

Constanza Cortés  
María Ignacia Croquevielle  
Victoria González-Furio  
Emilio Sanhueza  
Javiera Rubio

# Definición

El área de operaciones es el campo de mercado donde una empresa realiza su labor económica, mejorando su eficacia en relación a la mayor competitividad y productividad, realizando acciones con el fin de captar clientes a los cuales ofrecer y vender su producto. También se encarga de que el producto satisfaga a los clientes a través de la cadena de valor.



# INFORMACIÓN CLAVE



- Satisface a los clientes mediante la cadena de valor.
- Convierte la materia prima en bienes y servicios.
- Estudiar sistemas y operaciones.
- Investigación de mercado.
- Busca satisfacer los estándares de calidad.
- Liderazgo y cultura organizacional.

# KPI'S de desempeño

## **Finanzas:**

**Rotación de cuentas por cobrar:** Cuantifica la capacidad de cobro de créditos de las empresas.

## **Personal:**



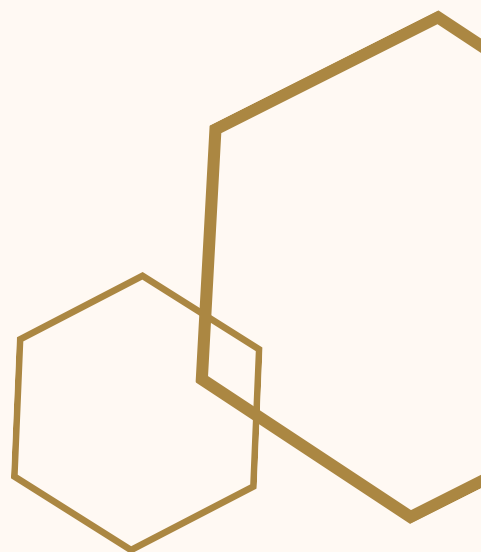
**Índice de rotación de personal:** Sustitución de empleados.

## **Marketing: Coste por clic (CPC):**

Comparar la rentabilidad de distintas campañas en línea

**Fabricación: Tiempo de ciclo:** Seguimiento del tiempo medido necesario para fabricar un producto.

**Distribución: Precisión en la preparación de pedidos:** Reducir los errores del proceso de recogida y empaquetado.

- 
- 
- 
1. Inversión en maquinarias/equipos: Máquinas o bienes de equipo utilizados para la elaboración de los productos, mejora eficiencia y eficacia en la producción de la empresa.
  2. Innovar los productos de acuerdo al mundo cambiante: Ir cambiando según tendencias, tecnologías y gustos para conseguir diferenciarse de las otras empresas.
  3. Inversión en hardware/software: Controlar y monitorear procesos físicos, dispositivos y de infraestructura, principalmente se usa para la utilización mínima de tiempo y recursos.
  4. Comunicación global: A través de la tecnología la empresa puede conectarse con el mundo, lo cual aporta a la cadena de suministros.
  5. Transformación digital: Uso de procesos y herramientas digitales para que exista un cambio innovador en su funcionamiento, brindando valor a sus clientes y así generar ingresos.

TECNOLOGÍAS PARA MEJORAR EL  
DESEMPEÑO