

Herramientas de Gestión para Organizaciones y Empresas de Salud

Medwave. Año XII, No. 1, Enero 2012. Open Access, Creative Commons.

Producción de bienes

Autora: Angelica Román⁽¹⁾

Filiación:

⁽¹⁾Enfermera universitaria, ex relatora de e-Campus de Medwave, Chile (QEPD)

doi: <http://dx.doi.org/10.5867/medwave.2012.01.5286>

Ficha del Artículo

Citación: Román A. Producción de bienes. *Medwave* 2012 Ene;12(1) doi: 10.5867/medwave.2012.01.5286

Fecha de envío: 10/11/2011

Fecha de aceptación: 13/12/2011

Fecha de publicación: 1/1/2012

Origen: publicación póstuma

Tipo de revisión: sin revisión por pares

Resumen

La empresa es un tipo de organización social en el que la interacción de las partes que la conforman está dirigida al logro de un objetivo. El proceso productivo tiene la característica esencial de realizar la transformación de recursos para obtener bienes o servicios con el propósito de que sean cualitativa y cuantitativamente diferentes y que su valor sea mayor que el de los recursos empleados. Si el valor de las salidas no es mayor que el de las entradas, el sistema muere, ya que no es capaz de generar un valor que justifique su mantención en el tiempo. Para cumplir con sus objetivos las organizaciones elaboran bienes que pueden ser bienes materiales o bienes servicios. En el caso de los bienes materiales, su característica principal es la de ser tangibles. Al contrario, en el caso de los bienes servicios, su característica principal es la de ser intangibles. En el ámbito de la producción de servicios se ha producido una verdadera explosión en los últimos años, y las empresas de salud son una muestra de ello. En ellas se debe administrar sistemas productivos muy complejos, con productos muy variados, y se sabe que la calidad de ellos será producto de la colaboración y cooperación entre los elementos que intervienen en su producción.

Abstract

Businesses are a type of social organization in which the interactions between the different parts are geared towards the achievement of an objective. The essential characteristic of the productive process is to transform resources in order to obtain goods or services with more value than the sum of the input. If the contrary occurs, the system dies as it is not capable of generating value that justifies its existence. Organizations produce either material goods that are tangible, or services, which are non tangible. Service production has exploded in recent years and health care organizations are an example of this. Health care organizations are highly complex productive systems that must be managed. It is well known that the quality of these services is the consequence of collaboration and cooperation between the elements that intervene in the production process.

La empresa: un tipo de organización social

La empresa es un tipo de organización social en el que la interacción de las partes que la conforman está dirigida al logro de un objetivo. La empresa se puede definir como:

- Asociación para ejecutar algún proyecto
- Unidad económica organizada y estructurada que cuenta con medios, recursos humanos, materiales y financieros; y está dirigida a lograr objetivos determinados de producción.

El objetivo de las empresas se cumple mediante un proceso productivo que genera un bien o un servicio que la sociedad demanda y valora. Producto, según Chase y Aquilano, es "resultado de un sistema productivo, ofrecido a la venta o puesto a disposición de algún consumidor".

El proceso productivo

El proceso tiene la característica esencial de realizar la transformación de recursos para obtener bienes o servicios con el propósito de que sean cualitativa y cuantitativamente diferentes y que su valor sea mayor que el de los recursos empleados.

Si el valor de las salidas no es mayor que el de las entradas el sistema muere, ya que no es capaz de generar un valor que justifique su mantención en el tiempo. Las organizaciones generan valor agregado a sus entradas mediante el empleo y combinación de una serie de factores productivos, como los siguientes:

- Recursos humanos
- Infraestructura
- Tiempo
- Insumos
- Tecnología
- Sistemas de información
- Otros

Tipos de bienes y sus características

Para cumplir con sus objetivos, las organizaciones elaboran bienes que pueden ser bienes materiales o bienes servicios.

En el caso de los bienes materiales, su característica principal es la de ser tangibles, es decir: podemos verlos y tocarlos. Desde el punto de vista de su producción, tienen las siguientes características:

- Poco contacto con el cliente. Se generan con independencia del cliente y probablemente nunca haya contacto entre quienes los producen y quienes los consumen.
- Es posible inventariarlos. Como son tangibles, se les puede almacenar y contabilizar. Tienen un valor para la organización desde el momento en que se generan.
- Producto físico durable. Se pueden producir con antelación y esperar al momento en que los clientes los demanden.
- Mayor tiempo de ejecución. El tiempo de latencia entre la necesidad del bien que percibe el cliente y el momento del consumo es mayor.
- Intensivos en capital. Desde el punto de vista de la inversión, la producción de bienes materiales exige infraestructura productiva, esto es: maquinaria, insumos y probablemente almacenamiento y transporte.
- Calidad fácil de medir. Debido a que son tangibles, basta una pauta de revisión que permita comprobar su homogeneidad y si se ajustan al patrón previsto.

La mayor parte de las industrias y empresas que se han desarrollado a partir de la era industrial, lo han hecho en base a la producción de bienes materiales, por lo que el

proceso de generación de bienes no requiere ser detallado. Sin embargo, señalaremos sus elementos básicos.

Para fabricar un producto se necesita un "sistema de producción" y básicamente, la concurrencia ordenada de tres conjuntos de elementos: mano de obra, máquinas y materias primas, en interacciones perfectamente ordenadas, hasta llegar al producto terminado y luego ponerlo a disposición de los eventuales compradores mediante un sistema de distribución que puede o no incluir almacenaje previo y comercialización.

En el caso de los bienes servicios, su característica principal es la de ser intangibles, es decir, no podemos verlos ni tocarlos. Desde el punto de vista de su producción, tienen las siguientes características:

- Intangibles perecibles. No sólo no se puede verlos ni tocarlos, sino que son fugaces. Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, es decir, tiene alta caducidad.
- Mucho contacto con el cliente. La producción del servicio se realiza a menudo con el cliente presente y partícipe en el proceso.
- No es posible inventariarlos. No es posible almacenarlos ni pueden estar disponibles para cuando se soliciten; hay que producirlos en el momento de la demanda.
- Menor tiempo de ejecución. En general, y a diferencia de los bienes materiales, el momento de la necesidad percibida está muy próximo al de la demanda del bien. Por ejemplo, un servicio de almuerzo en restaurante.
- Intensivo en RRHH. Para la producción de servicios, lo más importante son las personas que constituyen el elemento más relevante en la generación del bien. Éste no se almacena ni se transporta, a diferencia de los bienes materiales.
- Calidad difícil de medir. Debido a que la calidad no es visible a simple vista, lo más relevante es lo que percibe el cliente respecto del servicio. Los resultados son heterogéneos, porque se trata de una actuación que conlleva un componente muy personal asociado con quien lo produce.

En el ámbito de la producción de servicios se ha producido una verdadera explosión en los últimos años, y las empresas de salud son una muestra de ello. En ellas se debe administrar sistemas productivos muy complejos, con productos muy variados, y sabemos que la calidad de ellos será producto de la colaboración y cooperación entre los elementos que intervienen en su producción.

Notas

Angélica Román (QEPD) fue una querida relatora de Medwave que trabajó en nuestra empresa a cargo del Diplomado de Gestión del Cuidado, junto con Juan Vielmas, y del curso Herramientas de Gestión. Falleció el 4 de julio de 2010. Los alumnos siempre destacaron su motivación, prontas respuestas y preocupación, y nosotros destacamos su calidez y sencillez. Una gran profesional, pero por sobre todo, una gran persona.

Los artículos de la Serie "Herramientas de Gestión para Organizaciones y Empresas de Salud" provienen del curso *Herramientas de Gestión para Organizaciones y Empresas de Salud*. Si le interesa ahondar en estos contenidos, le invitamos a tomar el curso en el siguiente [link](#).

Imágenes y tablas



El proceso productivo

Empresas productoras de servicios	Empresas productoras de bienes materiales
Educación	Textiles
Transporte	Automotores
Financieras	Alimentos
Hotelería	Embotelladoras
Salud	Cuero y calzado
Gastronomía	Forestales
Gendarmería	Imprentas



Esta obra de Medwave está bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 3.0 Unported. Esta licencia permite el uso, distribución y reproducción del artículo en cualquier medio, siempre y cuando se otorgue el crédito correspondiente al autor del artículo y al medio en que se publica, en este caso, Medwave.