

DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.436>

Diseño de las organizaciones de servicios en las empresas manufactureras

Design of service organizations in manufacturing companies

Design of service organizations in manufacturing companies

July Gaibor-Gaibor^I

ygaibor@utb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5303-5034>

Tayron Cesar Troya-Terranova^{IV}

ttroya@utb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-8081-7330>

Joselyn Natalia Peralta-Meza^{II}

natyperalta_1998@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-4013-4903>

Darli Garofalo-Velasco^{III}

dgarofalo@utb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2008-2042>

Correspondencia: ygaibor@utb.edu.ec

* **Recepción:** 04/04/2021 * **Aceptación:** 03/05/2021 * **Publicación:** 03/06/2021

1. Magister en Administracion de Empresas, Especialista en Redes de Comunicacion de Datos, Ingeniera en Sistemas, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.
2. Magister en Marketing, Magister en Economía Mención en Desarrollo Económico y Políticas Públicas, Ingeniero Comercial, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.
3. Ingeniera en Contabilidad y Auditoria, Investigador Independiente, Ecuador.
4. Magister en Administracion de Empresas, Ingeniero de Empresas, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.



Resumen

El presente artículo nos enseña las diversas formas del diseño de las organizaciones de servicios en las empresas manufactureras, en las empresas de servicios es imposible llevar inventarios a diferencia de las empresas manufactureras, estas empresas si cuentan con un sistema de inventarios que le permite saber los costos establecidos de un poco actividad y así poder tener un nivel estable en cuanto a empleo y a la producción.

La metodología desempeñada en este ensayo es la bibliográfica, ya que se necesita de conocimientos científicos para culminar con el presente documento y se necesita tener información de libros, artículos científicos y demás sitios web que ayuden a la mejora del ensayo y pueda tener la aceptación y veracidad correspondiente.

La empresa de servicio se basa muchas veces en que no se debe tener contacto con cliente, ellos manejan un sistema diferente al de las empresas manufactureras, dichas empresas utilizan un recurso fundamental como lo es, el humano y ambas ayudan a la economía del país.

Palabras claves: Organizaciones; investigación; manufacturas; recurso humano.

Abstract

This essay teaches us the different forms of design of service organizations in manufacturing companies, in service companies it is impossible to keep inventories unlike manufacturing companies, these companies do have an inventory system that allows them to know the established costs of a little activity and thus be able to have a stable level in terms of employment and production.

The methodology used in this essay is the bibliographic one, since scientific knowledge is needed to complete this document and it is necessary to have information from books, scientific articles and other websites that help to improve the trial and can have the acceptance and correct veracity.

The service company is often based on not having to have contact with the client, they operate a different system from the manufacturing companies, these companies use a fundamental resource such as human resources and both help the country's economy.

Keywords: Organizations; research; manufacturing; human resources.

Resumo

Este artigo ensina-nos as várias formas de desenho de organizações de serviços em empresas de manufatura, em empresas de serviços é impossível realizar estoques ao contrário das empresas de manufatura, essas empresas têm um sistema de inventário que permite conhecer os custos estabelecidos de uma pequena atividade e assim, poder ter um nível estável em termos de emprego e produção.

A metodologia utilizada neste ensaio é a bibliográfica, visto que é necessário conhecimento científico para completar este documento e é necessário ter informações de livros, artigos científicos e outros sites que ajudem a aprimorar o ensaio e possam ter a aceitação e a veracidade correspondente.

A empresa de serviços muitas vezes se baseia em não ter contato com o cliente, eles operam com um sistema diferente do das empresas manufatureiras, essas empresas utilizam um recurso fundamental como o ser humano e ambas auxiliam a economia do país.

Palavras-chave: Organizações; investigação; manufatura; recursos humanos.

Introducción

La presente investigación se refiere al tema diseño de las organizaciones de servicios que estará enfocado en las empresas manufactureras, son aquellas que se dedican a la transformación de la materia prima es decir, incorporan o complementan por medio de una serie de procesos y la convierten en producto terminado.

Las empresas manufactureras crean inventarios durante periodos de poca actividad y después lo utilizan para satisfacer la demanda y así poder mantener un nivel relativo en cuanto a empleo y a la planeación de la producción, mantienen un nivel óptimo de elaboración de productos ya que utilizan herramientas mecanizadas, la actividad a la que se dedican este tipo de empresas es una gran fortaleza económica para cada país.

Un diseño en estas organizaciones son los sistemas de manufatura esbelta, es decir la utilización del recurso humano como son empleados muy capacitados en todas las etapas del proceso de producción, ellos asumen un enfoque muy meticuloso hacia los detalles que se le dan al producto y a la resolución de problemas para poder reducir los desperdicios y mejorar la calidad.



Los servicios en las empresas manufactureras permiten personalización masiva de cada producto específico, ya que este es realizado a la medida del cliente, se suma a una de las grandes ventajas en comparación con empresas que se dedican a otro tipo de actividad.

Metodología

La metodología a utilizar en este ensayo es la bibliográfica, se necesitará información correspondiente al tema, esta será investigada a través de libros, artículos científicos y páginas oficiales, siendo la primera etapa en un proceso de investigación, ya que nos ayuda a la elaboración de nuestras investigaciones con teorías ya existentes y ayudan la culminación del mismo, otra de las metodologías a desempeñar para culminar con el proceso de la investigación es el analítico se refiere a la desmembración de un todo o a la rasonalización de todo lo leído e investigado para poder acotar y culminar con el tema de investigación.

Desarrollo

Cuando se diseñan organizaciones de servicios es preciso recordar una característica distintiva de éstos: es imposible llevar inventarios de servicios. A diferencia de las manufacturas, en cuyo caso se pueden crear inventarios durante periodos de poca actividad y después usarlos para satisfacer la demanda pico y, así, mantener un nivel relativamente estable de empleo y de planeación de la producción, en el caso de los servicios es necesario satisfacer la demanda cuando se presenta. Por lo tanto, en el caso de los servicios, la capacidad es un tema dominante. (Chase, 2009)

(Aquilano, Nicholas J, F Robert Jacobs, Richard B Chase, 2009) En su libro de administración de operaciones nos enseñan que existen diversos caminos para configurar la matriz para el diseño de sistema de servicios, esta muestra seis alternativas:

La punta de la matriz muestra el grado de contacto cliente/servidor: el centro amortiguado que está separado físicamente del cliente; el sistema permeable, al que puede penetrar el cliente por vía telefónica o por contacto frente a frente; y el sistema reactivo, al que puede penetrar el cliente y el cual reacciona a sus requerimientos. El lado izquierdo de la matriz presenta la proposición de marketing que, según la opinión de los autores, sería la lógica; es decir, cuanto mayor sea la cantidad de contacto, tanto mayor será la oportunidad de vender; el lado derecho muestra las

repercusiones para la eficiencia de la producción a medida que el cliente ejerce mayor influencia en la operación. (pág. 259)

Según Gonzalo Sinisterra V, Luis E. Polanco, (2007) Es un ente económico que se dedica a la adquisición de materias primas, a las cuales aplica un proceso de transformación hasta su conversión en productos terminados.

Ejemplo de empresas industriales son: Coltejer y Calzado Corona. La primera transforma insumos naturales, como algodón, en fibras de telas o directamente en telas que consume la industria de la confección. La segunda utiliza cueros, hilos, herrajes en la fabricación de calzado de hombre. Existen diversos criterios para clasificar los entes económicos todo depende del capital invertido y al número de empleos que genera.

Una empresa industrial adquiere materia prima e insumos a los cuales aplica un proceso tecnológico de transformación para convertirlos en productos terminados. Para convertir las materias primas en productos terminados se utiliza la mano de obra, que a su vez demandan costos indirectos de fabricación se añaden a los costos de materias primas para determinar los el costo de los productos terminados que se han fabricado durante el periodo. Sinisterra V, (2007).

Según Gonzalo Sinisterra V, (2007) la contabilidad de costos cumple con los siguientes objetivos:

- Acumular los datos de los costos para determinar el costo unitario del producto fabricado.
- Proporcionar a la administración de la empresa datos de costos necesarios para la planeación de operaciones de manufactura y el control de los costos de producción.
- Contribuir el control de las operaciones de manufactura.
- Proporcionar a los diferentes niveles de administración toda la información de los costos necesarios para la presupuestacion, los estudios económicos y otras decisiones especiales, relacionadas con inversiones a largo y mediano plazo
- Brindar racionalidad en la toma de decisiones.

Según Sinisterra V, (2007) Una empresa industrial adquiere materia prima e insumos a los cuales aplica un proceso tecnológico de transformación para convertirlos en productos terminados, en una industria de calzado por ejemplo, las materias primas incluye el cuero, suela, pegante, errajes e hilos , para convertir la materia prima en producto terminado se utiliza la mano de obra, cortadores, soladores, cuernecedores, que se valen de equipos, maquinarias y utensilios, q a su vez demanda costos indirectos de fabricación, como servicios públicos, lubricantes, mantenimientos y



supervisores, los costos de manos de obra y los costos indirectos de fabricación se añaden a los costos de materias primas.

Para determinar los costos de los productos terminados que se han fabricado durante el periodo, el calzado elaborado con esta materia prima representa los productos terminados, tal vez ningún término contable se utiliza tanto en la conversación diaria como el término costo, por lo tanto, la palabra costo puede tener muchos y diferentes significados. Desde un punto de vista contable “Costo” es el valor de los recursos cedidos a cambios de algunos artículos o servicios, el recurso cedido normalmente es dinero y aunque no fuere debe presentarse en términos monetarios.

Los libros de contabilidad de una empresa industrial van a ser más complejas que los de una empresa comercial o de servicio, porque debe incluir cuentas para los diferentes costos de producción, de igual forma los estados financieros deben sufrir algunas modificaciones para que reflejen los diferentes tipos de inventarios en el activo y costo de producción en el costo de venta, las empresas comerciales o de servicios básicamente centran su actividad en la función ventas y las empresas industriales desarrollan las funciones de producciones y ventas sin embargo ambos tipos de empresas incurren gastos operacionales de administración y ventas. (pág. 82)

(Sinisterra V, ; Gonzalo Sinisterra V, 2007) Los costos se clasifican muy amenudo como costos directos e indirectos, sin embargo, estos terminos no tienen significado a no ser que se identifique primero una unidad con la cual se va a relacionar, los costos directos son aquellos que son fáciles y físicamente identificables con la unidad de producto, por ejemplo si la unidad es consideración en la mesa de comedor, la madera y la mano de obra involucrada en la fabricación del producto se considera costo directo.

Generalmente los costos primos conforman los costos directos, los costos indirectos son aquellos que se deben primero acumular para luego asignarlos a la unidad pertinente, por ejemplo, el salario del jefe de mantenimiento se identifica fácilmente con la planta, sin embargo es un costo indirecto con relación a un departamento específico y más aun, con relación a la unidad de producto. (pág. 91).

Existen sistemas de conteo que han sido utilizados tradicionalmente como sistemas por órdenes específicos y por procesos sistemas históricos y predeterminados, sistemas variables y absorbentes; estos pueden ser combinados, rediseñados, complementados y/o adaptados a las necesidades y características específicas de cada organización. (Morillo Morneo, 2002)

A continuación se expjnen breves conceptos de los mencionados sistemas

Los sistemas por ordenes especificas son aquellos en los que se acumulan los costos de la produccion de acuerdo a las especificaciones del clinete, d emanera que los costos que demandan cada orden de trabajo se van acumulando para cada trabajo, siendo el objeto de costo un grupo o lote de productos omogenes o iguales, con la caracteristicas que el cliente desea.

Los sitemas por procesos en los cuales los costos de produccion se acumulan en las distintas fases de procesos productivos durante un lapso de tiempo, en cada fase debe elaborar un informe de costo d eproduccion, en el cual se reportan todos los costos incurridos durante un lapso de tiempo los costos de produccion seran traspasados de una fase a otra, junto con las unidades fisicas del producto y el costo total de produccion se hayan al finalizar el proceso productivo.

“Los sistemas de costeo histórico son los que acumulan costos de producción reales, es decir, costos pasados o incurridos; los cuales pueden realizarse en cada una de las órdenes de trabajo o en cada una de las fases del proceso productivo”. Morillo Morneo, (2002).

Los sistemas de costeo predeterminado son los que funcionan a partir de costo calculados con anterioridad al proceso de fabricacion para ser comparado con los costos reales con el fin de verificar si lo incorporado a la produccion ha sido utilizado eficientemente para un deerminado nivel de produccion y tomar las medidas correctivas.

Los sistema de costeo absorbente son los que consideran ya cumulan todos los costos de produccion, tanto costo fijos como costos variables, estos son considerados como parte del valor de los productos elaborados, bajo la premisa de que todos los costos son necesarios para fabricar un producto. Morton, (1997).

Sistema de costeo variable son los que considera y acumula solos los costos variables como parte de los costos de los productos elaborados, por cuanto los costos fijos solo representan la capacidad para producir y vender independientemente d elo que se fabrique. Morton, (1997)

Cuando las empresas se proponen mejorar constantemente, en cuanto a la productividad reduccion de costos y fabricacion de bienes y servicios mas atractivos y con ciclo de vida mas corto, los sistemas de costeo tradicionales se tornan obsoletos dado que los mismos se limitan a determinar correctamente el costo de los productos, para valorar inventarios, costear productos vendidos y calcular utilidades, por ello se an desarrollo en la sultimas decadas, varios sistemas de costeo, como el costeo basado en actividades sistema de costeo d ecalidad, costeo por objetivo, costeo kaisen, y



el costeo backflus los cuales acumulan los costos de tal manera que facilita la adopcion d emedida o acciones encaminados a la mejora continua o la reduccion de costos.

Resultados

Empresas de Servicios	Empresas Manufactureras
Produce bienes intangibles	Produce biens tangibles
Comercializan algun tipo de actividad	Elaboran y comercializan producto fisico
Existe contacto directo con el cliente	Sus actividades de transformacion la elaboran alejado del cliente.
No necesita de inversion de activos fijos ni locales	Requiere fuerte inversion de activo fijo en este caso la smaquinarias
Prorratea costos de horas de servicios.	Maneja sistemas de Costos

Conclusiones

Todas las empresas independientemente a la actividad a la que se dedica generara ingresos económicos para el país y ayudara a mejorar la economía del mismo, la diferencia radica en que una de las empresas necesita de mucha inversión y de procesos, además en su transformación radical de manera directa el potencial o talento humano que se lo conoce como mano de obra como lo es la empresa de manufactura, a diferencia de las de servicios o comerciales que se manejan de una manera muy distinta, con menos procesos y radica de manera directa el contacto con el cliente, ambas desempeñan un rol distinto son muy opuestas pero ese es precisamente el tipo de actividad a la que están clasificadas es que cada una maneja sus inventarios según le convenga o ayude a determinar de una manera muy optima sus inventarios y su rentabilidad.

Referencia

1. Aquilano, Nicholas J, F Robert Jacobs, Richard B Chase. (2009). Administracion de Operaciones. Punta Santa Fe: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
2. Chase, R. B. (2009). Administracion de Operaciones. Punta Santa Fe: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
3. Gonzalo Sinisterra V, L. E. (2007). Contabilidad Administrativa. Bogota: EcoeEdiciones.

4. Gonzalo Sinisterra V, Luis E. Polanco. (2007). Contabilidad Administrativa. Bogota: Ecoe Ediciones.
5. Morillo Morneo, M. (2002). Diseño de sistema de costeo. RedalyC.
6. Morton, B. (1997). Contabilidad de Costo un enfoque administrativo.

References

1. Aquilano, Nicholas J, F Robert Jacobs, Richard B Chase. (2009). Operative administration. Punta Santa Fe: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
2. Chase, R. B. (2009). Operative administration. Punta Santa Fe: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
3. Gonzalo Sinisterra V, L. E. (2007). Administrative Accounting. Bogota: EcoeEdiciones.
4. Gonzalo Sinisterra V, Luis E. Polanco. (2007). Administrative Accounting. Bogota: Ecoe Editions.
5. Morillo Morneo, M. (2002). Costing system design. RedalyC.
6. Morton, B. (1997). Cost Accounting an administrative approach.

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)