



Inter American University of Puerto Rico  
US Small Business Administration

## Sistemas Operacionales

Según Michael Gerber, autor del libro E-Myth Revisited, los negocios se deben crear fundamentados en sistemas no en personas. No hay duda, que los negocios en el mundo económico de hoy han sido afectados por la revolución industrial, tecnológica e informática, lo que hace mucho más difícil competir en el mundo empresarial. Es por esto que el negocio debe documentar sus procesos en un sistema integrado, estructurando el negocio en cómo se hace, en vez de, lo que se hace.

El formato de negocio conocido como franquicia es uno de los mejores ejemplos de modelos de negocios que existen actualmente. Y es precisamente en como tienen estructurado su modelo de negocio, el cual está basado en sistemas integrados, donde estriba el éxito de este particular formato.

En fin, su negocio funciona como un organismo que crece y cambia con el tiempo y la experiencia. Este comienza a ser obsoleto según cambian los mercados, crece el negocio y/o algo opera mal. Su negocio opera como un sistema integrado, que esta compuesto por diferentes sistemas que dependen de uno de otro, donde el resultado de uno es el inicio del otro.

Para sistematizar su organización y lograr establecer un modelo de negocio que pueda replicarse como el ejemplo de las franquicias y funcionar por si solo, hay que planificar la integración de todas las áreas o sistemas de su negocio. Inicie todo el proceso teniendo una visión holística o completa del negocio y luego trabaje los sistemas y sus ramificaciones hasta que el ejercicio de sistematizar comience a ser trivial.

El proceso para crear un sistema para operar un modelo de negocio consta de cuatro (4) pasos:

1. Revise la lista genérica de los sistemas de un negocio:

**Estas son las disciplinas esenciales para su negocio-** son disciplinas que se enfocan internamente y le ayudan a manejar el negocio. Son invisibles para el cliente, pero son esenciales para “innovar”, cuantificar y orquestar lo que hace el negocio. Permiten desarrollar un negocio que trabaje más allá de vender productos y servicios:

- a. Liderazgo - es la visión, acción y espíritu que la persona brinda al negocio. Moldea y dirige todo, provee el propósito y mueve hacia el objetivo estratégico.
- b. Mercadeo - es analítico de naturaleza. Tiene el entendimiento del mercado y los clientes y reconoce como trabaja su mente y como realizan las decisiones de compra. Es la base

para formular las estrategias de generación de prospectos, conversión de prospectos y “client fulfillment”.

- c. Dinero - el lado financiero del negocio. Controla el movimiento de dinero en el negocio y la creación del valor financiero de la empresa.
- d. Administración o Gerencia - la manera en que se maneja el recurso humano y otros recursos de la organización. Como lograr que se hagan las cosas sin tener que hacerlo usted mismo. Lograr la independencia del negocio.
- e. “Client Fulfillment” - incluye producir y entregar los productos y servicios para luego proveer servicio al cliente
- f. Generación de prospectos – incluye el desarrollar o crear el interés del mercado meta y atraer los clientes. La persona interesada en el negocio es un “lead”. Es un cliente potencial.
- g. Conversión de prospectos - Luego que se atrae el interés del mercado meta son los esfuerzos necesarios para lograr que este convierta en cliente.

2. Dibuje un diagrama de los sistemas de su negocio
3. Desarrolle los sistemas acorde a las características de su negocio y sus clientes
4. Re-evalúe sus sistemas periódicamente

Una vez tenemos los sistemas del negocio bien definidos, se debe desarrollar un plan de trabajo en el que diseñemos manuales operacionales que describan cómo funciona cada uno de los sistemas y las actividades que surgen de cada uno de ellos. Además, estos deben contener las funciones de las unidades que administran estos sistemas, precisando su responsabilidad y participación.

Los manuales operacionales suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En fin defina y registre sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todos los sistemas y unidades administrativas del negocio. Estos manuales facilitan las labores de auditoria, la evaluación, control interno, la conciencia en los empleados y de sus supervisores de que el trabajo se está realizando adecuadamente.