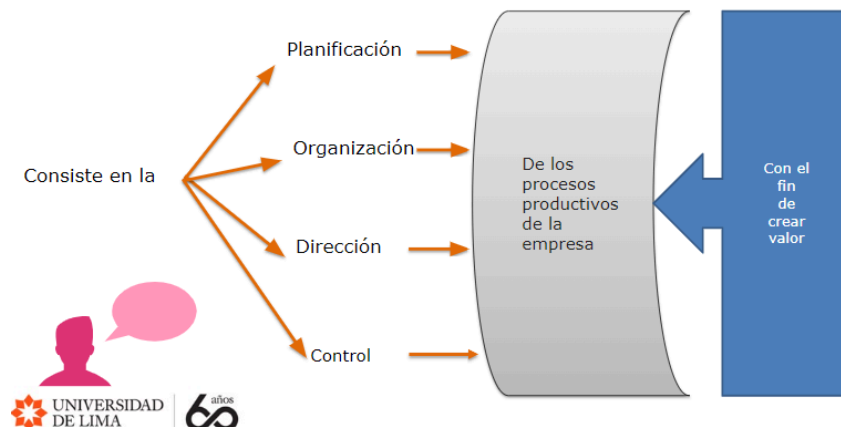


# Operaciones



## ¿QUÉ ES LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES?

**Función:** desarrollar los procesos de abastecimiento, producción y distribución de bienes y servicios.

### Importancia:

- Abarca tanto los servicios como la manufactura.
- Tiene relevancia para el manejo eficaz y efectivo de la productividad.
- Juega un papel estratégico en el éxito competitivo de la organización.

### Funciones de operaciones

- OPERACIONES COMO UNA TRANSFORMACIÓN ( INPUT - TRANSFORMACION PROCESO - Output )
- OPERACIONES COMO UNA FUNCIÓN BÁSICA
- OPERACIONES COMO EL NÚCLEO TÉCNICO

### Recursos directos de producción de la empresa que trata la administración operaciones

- Personas
- Plantas
- Partes
- Procesos y sistemas
- Planificación y control

### PRINCIPALES DECISIONES QUE SE TOMAN EN LA ADMINISTRACIÓN OPERACIONES

- Procesos
- Capacidad
- Inventarios
- Mano de obra
- Calidad

### Prioridades competitivas

- Compromiso con la calidad
- Entregas a tiempo
- Calidad del desempeño
- Velocidad de entrega
- Flexibilidad de productos y líneas de producción
- Servicio posventa
- PRECIO

## FLUJO DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

### Organizaciones de manufactura VS de servicios

de manufactura	de servicios
Organizaciones que producen bienes físicos o tangibles.  Aquí es fácil ver el proceso de administración de operaciones (transformación) porque la materia prima se convierte en productos físicos reconocibles.	Organizaciones que producen bienes intangibles en forma de servicios.  Estas organizaciones también transforman insumos en producción, siendo su proceso de transformación menos identificable.  Estas organizaciones están presentes en múltiples sectores o mercados.



### Tipos de bienes y servicios

- Bienes puros
- Bienes con servicios que mejoran
- Híbridos
- Servicios con bienes intangibles
- Servicios puros

## Proceso de operaciones

1. Planeamiento	DEMANDA ¿Cuándo y cuánto producir?
2. Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>● COMPRAS</li><li>● Proveedores: Precios, tiempos de entrega, formas de pago</li><li>● ALMACEN: Recepción, Verificación, Almacenamiento, Movilización de insumos</li></ul>
3. Producción	Transformación de los insumos en productos terminados utilizando máquinas, energía, información y personas.
4. Distribución	<ul style="list-style-type: none"><li>● Clientes (pedidos, fechas)</li><li>● Movilización de productos terminado a los distintos puntos de venta</li></ul>
5. Servicio Post-venta	<ul style="list-style-type: none"><li>● Recibir productos defectuosos o en exceso de los clientes</li><li>● Servicios postventa</li></ul>

## Temas actuales relativos a la administración de operaciones

- Papel de la tecnología en la administración de operaciones.
  - Mayor automatización e integración de la función de producción a los sistemas organizacionales para controlar los costos.
    - Mantenimiento preventivo, diagnóstico remoto y pago de servicios.
- Calidad: Capacidad de un producto o servicio para realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y, así, satisfacer las expectativas del cliente.