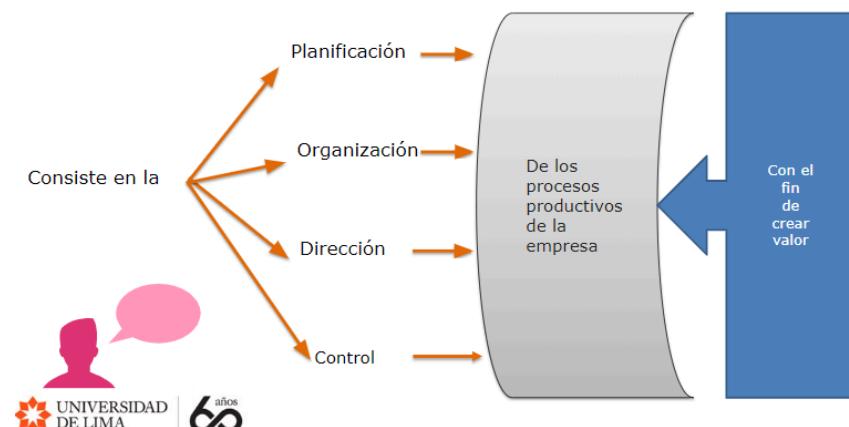


Operaciones



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



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

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.