



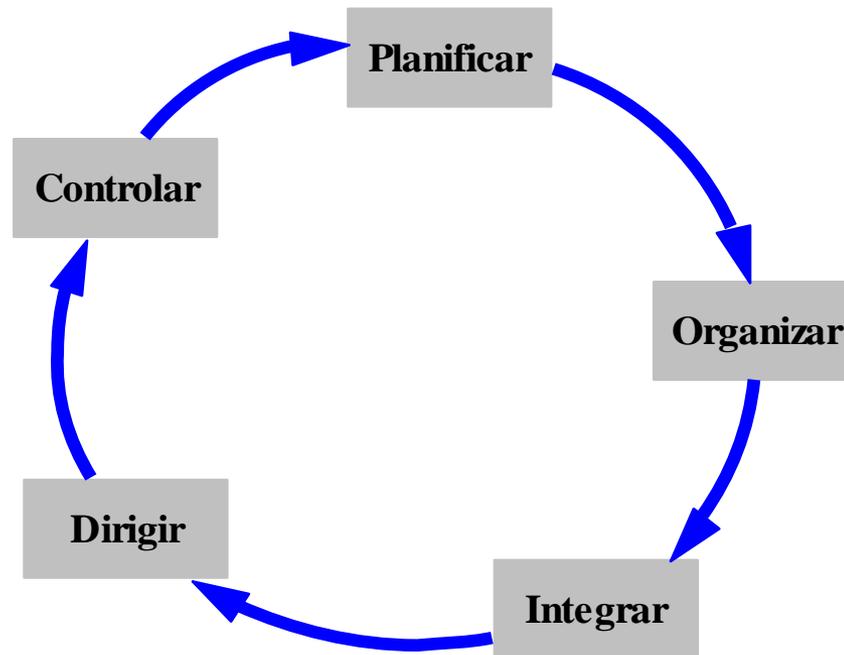
# ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

# ¿QUÉ ES ADMINISTRACIÓN?

- La administración es el comportamiento lógico de las organizaciones; de hacer las cosas a través de las personas (Álvarez, 1994).
- Habilidades del administrador
  - **Habilidad Técnica:** conocimientos, métodos, técnicas y equipos adquiridos necesarios través de instrucción, experiencia y educación.
  - **Habilidad Humana:** capacidad y discernimiento para trabajar con personas.
  - **Habilidad Conceptual:** comprender las complejidades de la organización global y en el ajuste del comportamiento de la persona dentro de la organización.



# FUNCIONES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



# ASPECTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

- **Objetivos:** las organizaciones son medios sociales que pretenden la realización de una tarea social. Busca la eficacia.
- **Administración:** los esfuerzos son considerados fundamentales y la principal característica es el orden. Busca la eficiencia.
- **Desempeño individual:** el grado de resultados que del personal que trabajo dentro de las organizaciones.

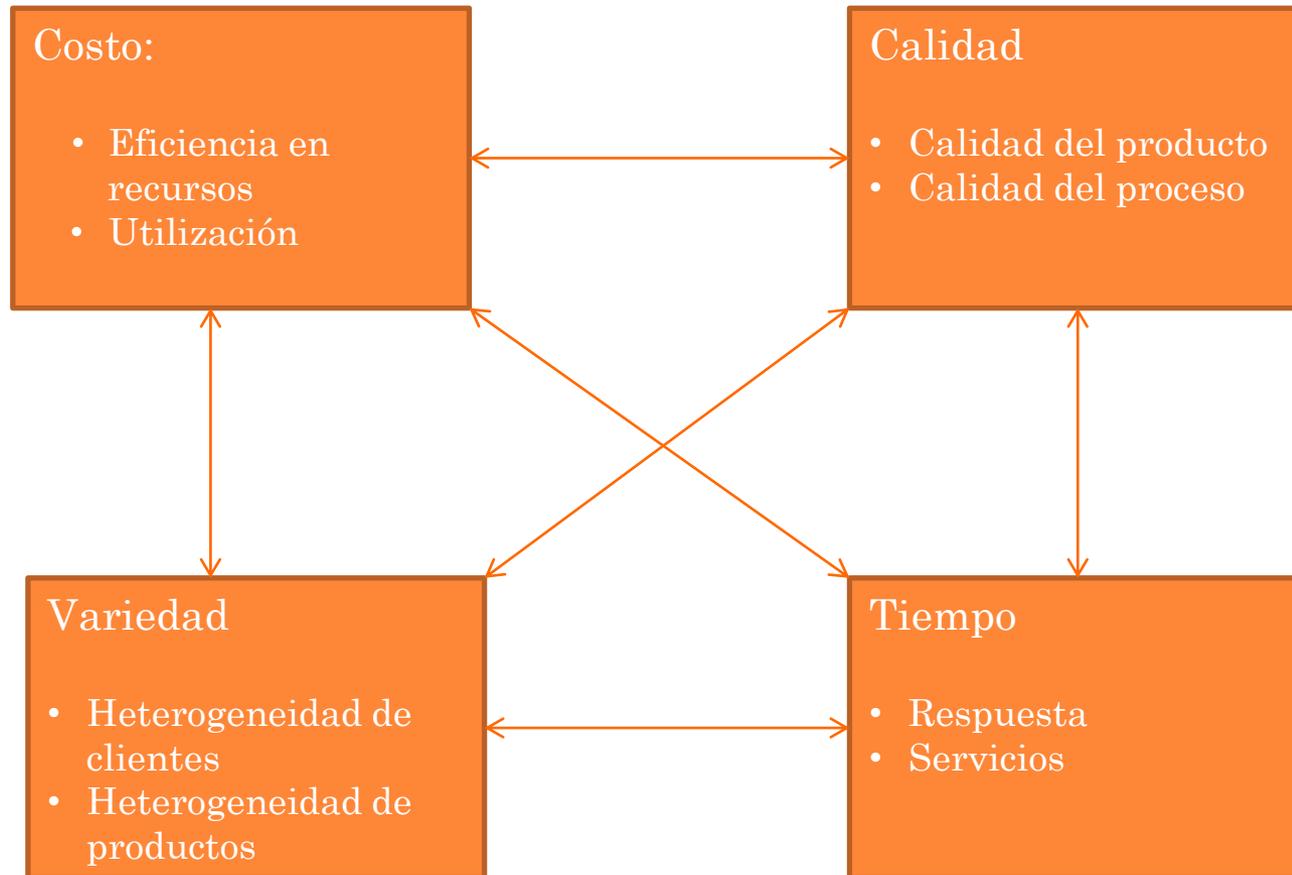


# EFICIENCIA VS. EFICACIA - EFECTIVIDAD

- **Eficacia:** Mide la capacidad de satisfacer las necesidades de la sociedad a través de los bienes y servicios que se les puedan proveer.
- **Eficiencia:** Medida normativa de la utilización de los recursos de la organización. Mide la relación entre los insumos utilizados y los productos o servicios ofrecidos a la sociedad.
- **Efectividad:** generación sistemática de resultados consistentes integrando la eficiencia y la eficacia



# CUATRO DIMENSIONES DE LA EFECTIVIDAD



# ¿QUÉ ES LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES?

- Es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados.
- Producción: es la creación de productos tangibles o intangibles.
- Desafíos:
  - Enfoque global
  - Justo a tiempo
  - La cadena de suministros
  - Ciclo de vida de la innovación
  - Productos a la medida
  - Empoderamiento
  - Responsabilidad social, empresarial y ambiental



# EL PRODUCTO

- Conjunto total que recibe el cliente cuando compra, ya que éste adquiere satisfacciones
  - **Producto básico:** Es lo que el cliente está comprando, en términos de algo que resuelve un problema.
  - **Producto real:** Está constituido por el producto, su calidad, características, marca y empaque.
  - **Producto aumentado:** Son los servicios y beneficios adicionales.



# INNOVACIÓN

- Es la generación de nuevo conocimiento productivo aplicado a las empresas y que además genera valor agregado
  - **Innovaciones:** productos verdaderamente novedosos, donde no hay sustitutos satisfactorios.
  - **Sustituciones o mejoras:** la reposición de productos existentes que incluyen una diferencia en el artículo o servicio.
  - **Imitaciones:** son nuevos para la empresa pero no para el mercado.



# PRODUCTO TANGIBLE VS. INTANGIBLE

Aspectos	Tangibles	Intangibles
Producción	Por anticipado	Al instante
Almacenamiento	Se pueden almacenar	No se pueden almacenar
Verificación	Se pueden demostrar	No se pueden demostrar
Garantía	Pueden cambiarse	Sólo pueden cambiarse o indemnizarse
Elemento humano	No siempre se requiere interacción	Generalmente requiere interacción
Satisfacción	Resultado objetivo	Resultado subjetivo (expectativas)
Regularidad	No varía	Varía según el cliente
Control de Calidad	Durante y después de la producción	Antes de producirlo
Relación productor	No hay vínculo	Siempre hay vínculo



# VISIÓN GLOBAL DE LAS OPERACIONES

- Mejorar la cadena de suministros
- Proporcionar mejores bienes y servicios
- Entender los mercados
- Atraer y retener talento
- Mejorar las operaciones
- Reducir costos
- En pocas palabras: lograr ventajas competitivas
  - Competencias en diferenciación
  - Competencia en costo
  - Competencia en respuesta



# DECISIONES ESTRATÉGICAS EN AO

- Diseño de bienes y servicios
- Calidad
- Diseño de procesos y capacidad
- Localización
- Distribución de planta
- Capital humano y diseño del trabajo
- Administración de la cadena de suministro
- Inventario
- Programación de las operaciones
- Mantenimiento



# ESTRATEGIAS PARA OPERACIONES GLOBALES



H. R. Alvarez A., Ph. D.



# ASPECTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

- **Objetivos:** las organizaciones son medios sociales que pretenden la realización de una tarea social. Busca la eficacia.
- **Administración:** los esfuerzos son considerados fundamentales y la principal característica es el orden. Busca la eficiencia.
- **Desempeño individual:** el grado de resultados que del personal que trabajo dentro de las organizaciones.



# EL OBJETIVO FINAL

- Exceder expectativas
- Ser efectivo
- Agilidad
- Adaptabilidad
- Flexibilidad



Lean

