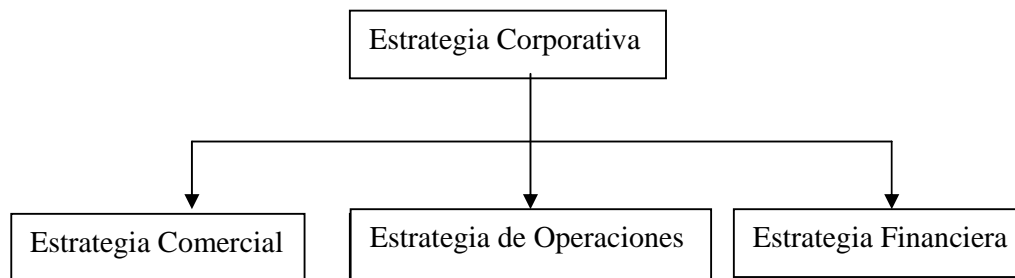


PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS

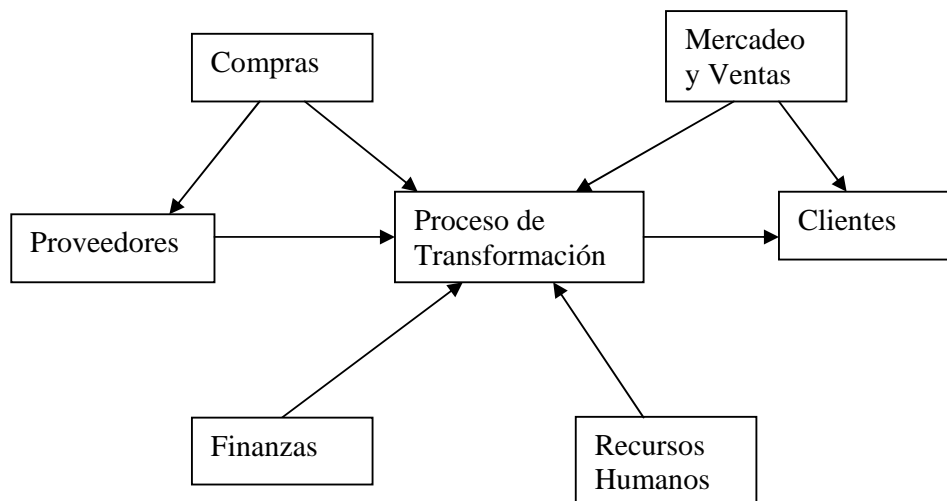
ESTRATEGIA CORPORATIVA DE LA EMPRESA

Esta estrategia se basa en la misión corporativa de la empresa, y refleja cómo se plantea la empresa utilizar todos sus recursos y funciones para obtener ventaja competitiva.



PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS

Para producir bienes y servicios, las organizaciones deben llevar a cabo tres funciones básicas, que son los elementos necesarios para la supervivencia de una organización. Toda organización produce (opera), se financia (contabilidad) y hace mercadeo (vende).



FUNCION DE PRODUCCION / OPERACIONES: encargada de elaborar el producto.

FABRICA	COMPANÍA AEREA	BANCO
Diseño Diseño y desarrollo del producto Especificaciones del producto Construcción y mantenimiento de instalaciones Montaje y mantenimiento de equipos Control de calidad Cadena de productos en almacén Uso eficiente de recursos (máquinas, espacio y personal) Desarrollo e instalación de las herramientas y equipos de producción	Equipo de apoyo en tierra Mantenimiento Operaciones en tierra Mantenimiento de instalaciones Servicios de comida (catering) Operaciones de vuelo Planificación de tripulación Vuelo Comunicaciones Control de vuelos Dirección de empresas Reservaciones Horarios	Planificación de cajeros Compensación de cheques Cobro Gestión de transacciones Planificación y organización de los servicios Operaciones de cambio Mantenimiento Seguridad

FUNCION DE MERCADEO: genera la demanda o consigue los pedidos de productos o servicios (en la organización no ocurre nada hasta que no hay una venta).

FABRICA	COMPANÍA AEREA	BANCO
Promoción de ventas Publicidad Ventas Estudio de Mercado	Fijación de tarifas Ventas Publicidad	Préstamos Comerciales Industriales Hipotecarios Financieros Personales Departamento de Riesgos

FUNCION DE FINANZAS/CONTABILIDAD: controla como va la organización, se encarga de pagar las facturas y obrar el dinero.

FABRICA	COMPANÍA AEREA	BANCO
Pagos/créditos Contabilidad general Tesorería Necesidad de capital Emisión de acciones y bonos Manejo de bolsa Fondos internacionales	Contabilidad general Tesorería Tipo de cambio internacional	Contabilidad Auditoria Inversiones Activos financieros Inversiones Inmobiliarias

GESTION DE LA PRODUCCION:

Definición de Gestión: Acción y efecto de gestionar, acción y efecto de administrar.

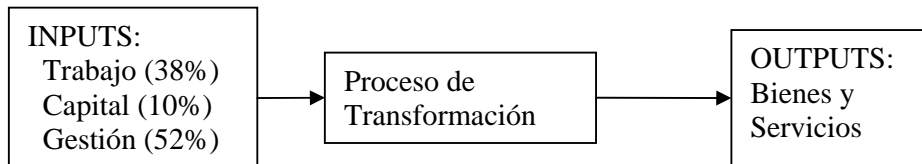
Definición de Gestionar: Hacer diligencias (cuidado y actividad en ejecutar una cosa) conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

Definición de Administrar: Gobernar, regir, aplicar, suministrar.

Definición de Producción: Acción de producir bienes y/o servicios.

Es una de las tres funciones principales de cualquier organización, actualmente se engloba bajo el nombre de DIRECCION o ADMINISTRACION DE OPERACIONES (OPERATIONS MANAGEMENT), y desde una perspectiva corporativa puede definirse como la dirección o administración de los recursos directos que se precisan para transformar estos recursos y generar los bienes y servicios de una organización.

PRODUCTIVIDAD: Es la proporción de los outputs (bienes y servicios) producidos dividida por los inputs (recursos como el trabajo o el capital). El trabajo de la administración de operaciones es mejorar o potenciar la proporción entre los outputs e inputs. Mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia (realizar bien el trabajo con un mínimo de recursos y de desperdicios).



EFICIENCIA: La productividad se focaliza en hacer algo mas eficientemente o mejor.

EFFECTIVIDAD: La calidad se focaliza en ser efectivo. Ser efectivo significa alcanzar las metas y hacer que estas coincidan con las necesidades del cliente.

Si la empresa produce 10000 lámparas en 13 horas en lugar de las 23 habituales esto representa un incremento de la productividad, pero si el cliente no las compra por ser feas, entonces la empresa no es efectiva, y el incremento de productividad no tiene ningún sentido.

Para permanece competitivos, las empresas deben concentrarse en una efectiva satisfacción de las necesidades de sus clientes.

La gestión es responsable de este sistema de producción, que realiza la conversión de los inputs en outputs. Esta gestión implica la dirección y administración de las operaciones y suponen *planificar, organizar, gestionar personal, dirigir y controlar*.

DECISIONES BASICAS EN LA DIRECCION DE OPERACIONES

DECISIONES DE LA OM	PREGUNTAS A RESPONDER
Diseño del producto y del servicio	¿Qué producto o servicio debemos ofrecer? ¿Cómo debemos diseñar estos bienes?
Gestión de la Calidad	¿Cómo definimos la calidad que queremos en nuestro servicio o producto? ¿Quién es el responsable de la calidad?
Diseño de Procesos y planificación de la capacidad	¿Qué proceso necesitarán estos productos y en qué orden? ¿Qué equipos y tecnología son necesarios para estos procesos?
Localización	¿Dónde ubicaremos las instalaciones? ¿En qué criterio nos basaremos para elegir la localización?
Diseño de la organización	¿Cómo organizaremos la instalación? ¿Qué tamaño deberá tener para cumplir el plan?
Recursos Humanos y diseño del trabajo	¿Cómo proporcionar un entorno de trabajo razonablemente bueno? ¿Cuánto se puede esperar que produzcan nuestros empleados?
Gestión del abastecimiento	¿Deberíamos fabricar determinada pieza o subproducto o comprarlo? ¿Quiénes son nuestros proveedores?
Gestión del inventario	¿Cuántos inventarios de artículos debemos llevar? ¿Cuándo ordenar nuevos artículos o materias?
Programación y planificación	¿Es mejor despedir a los empleados o mantenerlos en nómina en períodos de poca demanda? ¿Es preferible subcontratar la producción?
Mantenimiento	¿Quién se hace responsable del mantenimiento?

La disciplina de la Administración de Operaciones es sumamente interesante y ha de enfrentarse a un mundo en continuo cambio, desde la globalización del comercio mundial a la transmisión de ideas, productos y dinero a velocidades electrónicas.

Hasta la segunda guerra mundial, la disciplina de administración de operaciones se concentraba sólo en la fabricación y ensamblado de partes.

En el período inmediato a la postguerra, contempló la planeación de la producción, el diseño de herramientas, la ingeniería de planta y el control de la producción. En esta época se incluyeron herramientas como las de investigación de operaciones y sistemas de información.

En la actualidad contempla además otras actividades como el control de compras, control de materiales, control de la calidad, y la ingeniería y administración de proyectos.

TENDENCIAS ACTUALES DE LA ADMINISTRACION DE OPERACIONES:

ENFOQUE GLOBAL: En contraposición a un enfoque nacional o local, producto de la disminución de los costos de la comunicación y el transporte, contribuyendo a la globalización de los mercados, recursos, talento y trabajo. Los directores de operaciones responden con innovaciones que generan y envían rápidamente ideas, partes y productos terminados donde y cuando los necesitan.

EJECUCION JUSTO A TIEMPO: En contraposición a un envío de remesas grandes. El alto costo de los capitales y por tanto los grandes recursos financieros dedicados anteriormente al mantenimiento de los inventarios, además de que grandes inventarios impiden dar una respuesta a los rápidos cambios del mercado. Los directores de operaciones tienen a reducir sus inventarios en todos los niveles, tanto de materias primas como de bienes acabados.

ADQUISICION DE LA MEJOR OFERTA: Actualmente se requiere una mayor participación de los proveedores, quienes suministran normalmente más de la mitad del valor del producto. Los directores de operaciones realizan asociaciones de largo plazo con los proveedores, a fin de obtener la mejora del producto.

RAPIDO DESARROLLO DEL PRODUCTO: La rápida comunicación actual, y los nuevos estilos de vida, están reduciendo el ciclo de vida del producto. Los directivos están reaccionando con nuevas tecnologías de planificación y alianzas de socios más rápidas.

PERSONALIZACION EN MASA: Las diferencias de los consumidores conllevan a los directores de operaciones a elaborar productos individuales donde y cuando se necesiten, esto implica que los procesos de producción sean lo suficientemente flexibles, para satisfacer los caprichos individuales de los consumidores.

DELEGACION DE FUNCIONES EN EMPLEADOS: El entorno de trabajo cada vez más tecnificado exige mayor competencia, los directores de operaciones han reaccionado trasladando parte de la toma de decisiones al trabajador individual.

DIFERENCIAS ENTRE BIENES Y SERVICIOS

CARACTERISTICAS DE BIENES	CARACTERISTICAS DE SERVICIOS
Bien tangible	Bien intangible
El producto puede ser revendido	No es frecuente revender un servicio
El producto puede inventariarse	Pocos servicios pueden inventariarse, se producen y se consumen simultáneamente
Se pueden medir algunos aspectos de su calidad	Muchos aspectos de su calidad son difíciles de medir
La venta es distinta de la producción	La venta es normalmente una parte del servicio, la prestación del servicio supone una gran interacción con el cliente
El producto puede transportarse	El proveedor puede transportarse no el producto
El lugar de instalación es importante para el costo	El lugar de instalación importa para el contacto con el cliente
Normalmente es fácil de automatizar	Es difícil de automatizar, se basan en conocimientos
Los ingresos provienen del producto tangible	Los ingresos provienen del producto intangible