

### 2.1 ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

La administración de operaciones, guía las actividades dentro de una empresa.

La administración de operaciones es una herramienta que utilizan las empresas para tomar decisiones, proveyendo de bases cuantitativas y cualitativas.

La toma de decisiones comienza cuando se tiene un problema, se define el objetivo y las limitaciones. A partir de los datos del problema se formulan varias soluciones, se evalúan y se selecciona la mejor para el problema.

La administración de operaciones (ADO) abarca a las organizaciones de producción o manufactura y las de servicio. La ADO es una de las mayores funciones de cualquier organización y esta relacionada con otras funciones dentro de la misma.

La administración de operaciones puede emplearse en varias áreas de la empresa.

Como en finanzas, marketing, calidad y recursos humanos; También puede administrar los procesos productivos, integra las actividades para la producción de bienes o servicios, políticas, procedimientos, fórmulas, licencias, control, normas, legislación vigente, etc.

Puede tomar decisiones en áreas de procesos, capacidad, inventarios, mano de obra, calidad.

Algunas decisiones que los administradores de operaciones pueden tomar son:

1.- La determinación del proceso en servicios.

➔ Equipo y Tecnología

➔ Flujo de Proceso

2.- Decisiones de Capacidad

La decisión de la capacidad en una empresa puede ser:

➔ Largo plazo: Inversiones o Ventas de máquinas e instalaciones. Toma o despidos de personal.

➔ Corto Plazo: Subcontrataciones, turnos extra, eliminación de turnos, acortamiento de la jornada laboral

3.- Decisiones del personal

➔ Selección

➔ Contratación

➔ Despidos

➔ Capacitación

➔ Supervisión

➤ Compensaciones

➤ Incentivos

### 4.- Decisiones de Calidad

Los ADO son los responsables finales de la calidad de bienes y servicios producidos.

➤ Especificaciones

➤ Diseños

➤ Métodos

➤ Capacitación

➤ Inspecciones

## 2.2 LIMITACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

- No todos los problemas se pueden resolver con un método específico, a veces se necesita hacer algunas modificaciones.
- La mayoría de los métodos solo consideran una solución, y generalmente se necesita más de una.

## 2.3 RIESGOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

- Se pueden manipular los datos del problema para ajustar a la mejor solución
- Utilizar un método para obtener la mejor solución sin que sea el más adecuado para el problema.

## 2.4 MÉTODO DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

- Definición del problema.- se necesita definir un problema para poder buscar una solución. Se debe definir cual es el objetivo del problema, se debe tener la certeza de que es lo que se busca. Esto conlleva a tener claras las restricciones de problema.
- Modelo.- el modelo se debe de ajustar a los datos del problema, estos pueden ser cualitativos y cuantitativos, también se deben de tomar en cuenta las restricciones y el objetivo del problema.
- Soluciones.- las soluciones no siempre son exactas, también se pueden obtener varias soluciones del mismo problema.
- Ajustes del modelo.-cuando se comprueba que la solución se apega a la realidad, con datos históricos y se observa si el modelo puede mejorar ajustando los datos.

## 2.5 SERVICIOS

¿Que es un servicio? Existen varias definiciones, algunas de ellas son:

Un servicio es un tiempo perecedero, una experiencia intangible realizada por un cliente actuando un rol de coproductor.<sup>1</sup>

Las empresas de servicio son organizaciones que facilitan la producción y distribución de bienes, ayuda otras firmas en encontrar sus metas y añadir valor a su vida personal.<sup>1</sup>

En conclusión un servicio es una prestación que realiza una empresa o persona a un cliente. La mayoría de los servicios son intangibles.

## 2.6 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

- Intangible: no se puede tocar, Ejemplo: servicio a cuartos (room service).
- Perecedero: no puede haber inventario de servicios, tienen un tiempo de vida, Ejemplo, la comida.
- Heterogéneo: el servicio puede tener una base pero varia con las necesidades de cada cliente. Ejemplo: el término de la carne.
- Simultáneo: la calidad en el servicio depende de la percepción del cliente.
- El cliente tiene una participación en el proceso del servicio: puede existir una co-producción, cliente-empresa. Ejemplo, un bufete.
- Inseparabilidad: no se pueden separar de la empresa que los ofrece. Ejemplo, un hotel o un restaurante

## 2.7 ELEMENTOS QUE CONSTITUYEN UN SERVICIO

- Cliente
- Prestador del servicio
- Objetos dentro del servicio.- pueden ser adquiridos por un proveedor o ser producidos por la misma empresa. Ejemplo: toallas y comida.

---

<sup>1</sup> Fitzsimmons, James “ Service Management” 3ed, Ed. Mc Graw Hill, 2001, Singapore

- Local del servicio
- Equipos y muebles del servicio
- Información que se le da al cliente (folletos, menú, programas, etc.)

### **2.8 ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES EN LOS SERVICIOS**

La administración de operaciones en los servicios permite a las organizaciones administrar los recursos humanos y sus actividades, monitorear el desempeño del personal, la trayectoria de los proyectos e intervenciones, implementar control de calidad.

La administración de operaciones ayuda para que los servicios a generen el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección. Así como a mejorar la satisfacción del cliente y disminuir los costos.

La administración de operaciones es una de las funciones principales de cualquier organización y esta relacionada con otras funciones de la empresa.