

1

- La dirección de operaciones es el aparato encargado de supervisar la producción de bienes y servicios en una organización. Al seleccionar las técnicas y estrategias apropiadas los gerentes de operaciones pueden dar a sus empresas una ventaja competitiva.
- La dirección de operaciones se refiere a la dirección y el control de los procesos mediante los cuales los insumos se transforman en bienes y servicios terminados.
- Las organizaciones tienen clientes finales—o externos—que son aquellos que consumen el producto final, y clientes intermedios—o internos—que son aquellos departamentos que dependen de su producción.
- Tipos de transformación:
 - Física
 - geográfica
 - temporal
 - propiedad
- Cada acción de transformación que da lugar a cambios en los insumos se denomina operación.
- El proceso es la secuencia de operaciones realizada para completar un ciclo de transformación.
- Hay dos tipos de medio ambiente:
 - Ambiente interno: las demás funciones empresariales dentro de la organización.
 - Ambiente externo: el ambiente fuera de la empresa (político, socio-económico, etc.)
- Decisiones:
 - Calidad: Los gerentes de operaciones ayudan a establecer objetivos de calidad y buscan la forma de mejorar la calidad de los productos y servicios de la empresa
 - Operativas: Se refieren al funcionamiento de la instalación una vez que ha sido construida
 - Estratégicas: Estas decisiones afectan la dirección futura de una organización

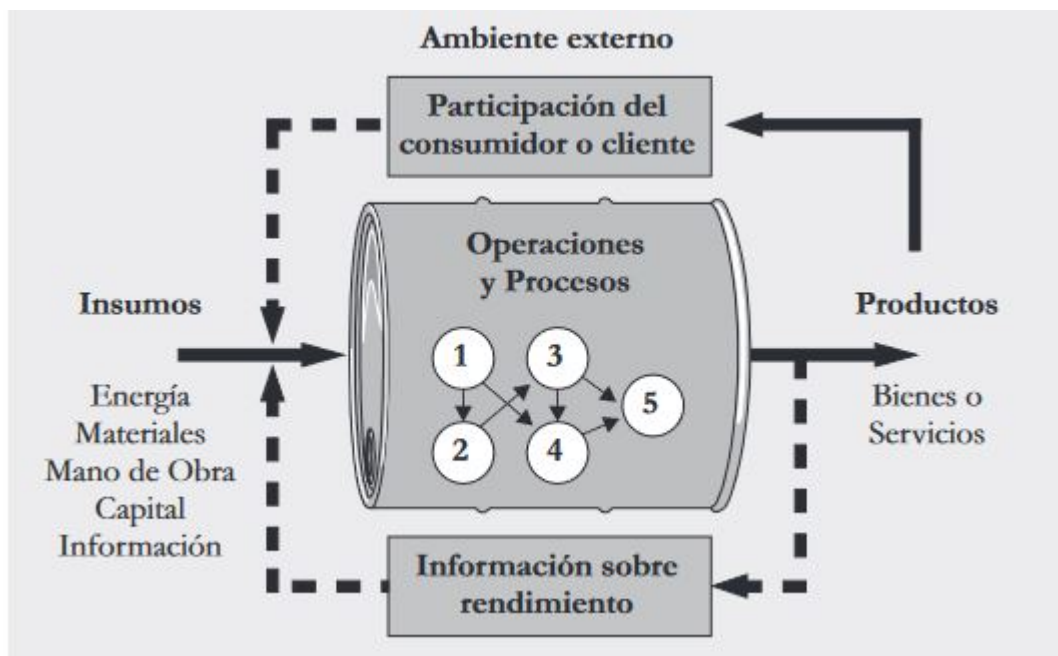


Figure 1: Sistema de administración de operaciones