

# Glosario Administración de Operaciones, primer parcial

## Presentación 1

**Dirección de Operaciones:** Actividades que se relacionan con la creación de bienes y servicios a través de la transformación de insumos (entradas) en productos terminados (salidas).

**Producción:** Es la creación de bienes y servicios.

**Administración de operaciones:** Conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos (entradas) en productos terminados (salidas).

**Servicio:** Producto intangible, cuyas actividades de producción están escondidas para el público y para el mismo cliente.

**Oferta:** Capacidad de una empresa para producir o prestar un servicio. Funciones clave son las operaciones y las cadenas de suministro.

**Demanda:** Cliente. Funciones clave son las ventas y el marketing.

**Finanzas:** Responsable de asegurar los recursos financieros a precios favorables y asignar esos recursos en toda la organización, así como presupuestar, analizar propuestas de inversión, proporcionando fondos para operaciones.

**Marketing:** Responsable de evaluar al consumidor, deseos y necesidades, y vender y promover los bienes o servicios de la organización.

**Operaciones:** Responsable de producir los bienes o prestar los servicios ofrecidos por la organización.

**Gestión de operaciones (en el contexto de las finanzas, marketing y operaciones):** Responsable de la gestión de sistemas o procesos que crean bienes o prestan servicios, así como administrar las tres funciones básicas.

**Cadena de suministro:** Es la secuencia de organizaciones, sus instalaciones, funciones y actividades, que están involucradas en la producción y entrega de un producto o servicio. La secuencia comienza con los proveedores básicos de materias primas y se extiende hasta el cliente final. Son tanto externas (materia prima, outsourcing) como internas (función de operaciones)

**Valor agregado:** Diferencia entre el costo de los insumos y el valor o precio de los productos. Se da durante la transformación de los insumos en productos.

**Tecnología:** Aplicación de descubrimientos científicos en la aplicación y desarrollo de bienes y servicios. Se aplica en servicios, procesos e información.

**Alta tecnología:** Máquinas y métodos más avanzados.

**Globalización:** Capacidad de compra y venta de materias primas, producción, venta y asociación entre empresas de todo el mundo.

**Eficiencia:** Hacer las cosas con el costo más bajo. Recursos que se espera serán consumidos/recursos que se consumieron.

**Eficacia:** Hacer las cosas bien para crear el mayor valor para una compañía. Salida/Salida esperada.

**Rentabilidad:** Medida para determinar la utilidad que genera una empresa. A mayor utilidad, mayor rentabilidad.

**Estrategia:** Cómo se logra la misión de una empresa. Una a una organización, proporciona consistencia en las decisiones y mantiene a la organización avanzando en la dirección correcta.

## **Presentación 2**

**Eficacia:** Procesos centrales de la empresa que se requieren para su funcionamiento. Las estrategias enfocadas en mejorar la eficacia presentan resultados a corto plazo.

**Administración de los clientes:** Posibilidad de comprender mejor las relaciones con los clientes, y a aprovecharlas. Mediano plazo.

**Innovación de productos:** Implica el desarrollo de nuevos productos, mercados y relaciones para sostener el crecimiento. A largo plazo.

**Competitividad:** La posición que tiene una compañía en relación con otras compañías dentro del mercado, ya sea local o global.

**Estrategia de operaciones y suministro:** Se ocupa de establecer las políticas y los planes generales para utilizar los recursos de una empresa de modo que apoyen de forma más conveniente su estrategia competitiva a largo plazo. Es global y cambiante.

**Ganador de pedidos:** Líderes de la industria, se separan del resto porque son los preferidos en alguna dimensión competitiva.

**Calificador de pedidos:** Tamiz, permite que los productos de la empresa sean incluso considerados candidatos a su posible compra.

**Competencias centrales:** Aquellas habilidades que distinguen a la empresa de servicios o de manufacturas de sus competidoras.

**Productividad:** Es una medida que suele emplearse para conocer qué tan bien están utilizando sus recursos (o factores de producción) un país, una industria o una unidad de negocios. Hay varias formas de cuantificarla: de manera parcial (producto/trabajo), multifactorial (producto/(trabajo + capital + energía)), o total (producto/insumo). En general, son las salidas entre las entradas.

## **Tercera presentación**

**Estudio de tiempos:** Estudio de las formas de optimizar los métodos y procesos de producción a través del análisis de los mismos, para proponer alternativas mejores.

**Manejo de materiales:** Optimizaciones en el movimiento, lugar, espacio, tiempo, cantidad y equipos empleados en los materiales de producción (insumos).

**Planificación y control de la producción:** Serie de actividades relevantes para la producción de una empresa, que se tienen con anticipación para asegurar procesos eficientes.

**Tiempo improductivo:** Toda actividad fuera del contenido básico del trabajo. Incluye el trabajo adicional por mal diseño o mala utilización del material, contenido adicional a causa de métodos manufactureros u operativos ineficientes, y tiempo improductivo imputable a los recursos humanos (trabajadores).

**Estudio del trabajo:** Examen sistemático de los métodos para realizar las actividades con el fin de mejorar la utilización eficaz de los recursos y de establecer normas de rendimiento con respecto a las actividades que se están realizando.

**Estudio de métodos:** Estudio de las mejoras que pueden ser aplicadas a los procesos de producción, tales como su factibilidad, el tiempo de producción y la relación que hay entre el hombre y la máquina.