**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:** creación de bienes y servicios.

**Administración de Operaciones:** actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar entradas en salidas.

En las empresas de **manufactura/bienes materiales** son claras las actividades de producción de bienes (cosas tangibles), como una pantalla Samsun o Nissan, y el ensamble de cada una de sus partes.

Los **servicios** crean productos no tangibles, por lo que las actividades de producción “están” escondidas para el público. Transferencia de fondos de una cuenta de ahorros a una de cheques, el trasplante de un hígado, la ocupación de un asiento vacío de una aerolínea, la educación de un estudiante.

**Actividades** básicas de la parte operativa:

* Organización de trabajo
* Selección de procesos
* Diseño de layout (distribución de planta)
* Localización de planta
* Diseño del trabajo
* Medición del desempeño
* Control de calidad
* Programación del trabajo
* Administración de inventarios
* Planeación de producción

La dirección de operaciones tienes que **estar de acuerdo** con:

* Gente
* Tecnología
* Fechas de entrega

Las empresas **necesitan tener:**

* Buenas técnicas
* Conocimientos
* Habilidades conductuales
* Estas actividades tienen que relacionarse con otras áreas de la empresa

Tres **funciones básicas en la organización de los negocios:**

* **Finanzas**: aseguras recursos financieros a precios favorables y asignar esos recursos en toda la organización, así como presupuestar, analizar propuestas de inversión, proporcionando fondos para operaciones.
* **Operaciones**: producir los bienes o prestar los servicios ofrecidos por la organización
* **Marketing**: evaluar al consumidor deseos y necesidades (del cliente), y vender y promover los bienes o servicios de la organización.

Funciones básicas de los negocios

* Lograr un ajuste económico de la oferta y demanda (pronóstico) - examen
* Exceso de oferta o capacidad es desperdicio (producto de más), pero
* **Oferta**: operaciones y cadenas de suministro
* **Demanda**: ventas y marketing

Gestión de operaciones (**administración**): gestión de sistemas o procesos que crean bienes y servicios

Las operaciones son el centro de los negocios. Operación: abastecimiento, recursos humanos, financiamiento/contaduría y marketing

Las operaciones y las cadenas de suministro están intrínsecamente vinculadas, y ninguna organización empresarial podría existir sin ambos.

**Cadena de suministro:** secuencia de organizaciones, sus instalaciones, funciones y actividades que están involucradas en la producción y entrega de un producto o servicio

* Instalaciones: almacenes, fabricas, centros de procesamiento, oficinas, centros de distribución, puntos de venta.
* Funciones y actividades: previsión (plan agregado), compras, gestión de inventarios, gestión de información, garantía de calidad, programación, producción, distribución, entrega y servicio.
* Las partes externas de una cadena de suministros proporciona materias primas, piezas, equipos, suministros y otros insumos (muchas cadenas de suministros detrás de otras.
* Se busca disponibilidad (producto siempre en stock)

**Valor agregado:** describe la diferencia entre el costo de los insumos y el valor o precios de los productos.

**Futuro** de las operaciones y la cadena de suministros:

1. Relación de coordinación entre organizaciones que se apoyan mutuamente pero que están separadas.
2. Optimización global de proveedores producción y redes de distribución.
3. Administración de clientes en los puntos de contacto.
4. Sensibilización del personal directivo como arma competitiva.
5. Sustentabilidad.

* Para generar VALOR

Procesos de la **cadena de suministro** y la dirección de operaciones:

Logística -> Suministros -> Valor

**Operaciones en la actualidad:**

* Los avances en la tecnología y la competencia global han tenido una influencia sobre la dirección de operaciones
* Los negocios electrónicos, e-business, involucran al internet en las transacciones de negocios.
* Se pierde interacción y negociación directa con el cliente.

Tecnología: aplicación de descubrimientos científicos en la aplicación y desarrollo de bienes y servicios.

Alta tecnología: máquinas y métodos más avanzados.

La dirección de operaciones utiliza:

* Tecnología en los servicios
* Tecnología en los procesos
* Tecnología de la información

**Globalización:**

Dos tercios de los negocios operan de manera global.

Las compañías globales tienen accesos a disminuir costos, entrar en mercados internacionales, fuentes de abastecimiento rentables y mantener mejor tecnología para afrontar la demanda y las tendencias mundiales.

Tratados comerciales de México:

* TLCAN: Alianza con EU y Canadá
* TLECUEM: Acuerdo cona la Unión Europea
* TLC: con Centroamérica
* TPP (Acuerdo Transpacífico de Cooperación Económica): diversas regiones de América, Asia y Oceanía

El comercio internacional y la globalización necesitan cadenas de suministros globales.

Pero la seguridad fronteriza en algunos países ha hecho más lento el movimiento de mercancías.

Las condiciones, provocan que las empresas hagan más énfasis en:

* Estratega de operaciones
* Trabajar con menos recursos
* Administras los ingresos
* Mejora y análisis de procesos
* Agilidad de responder a demandas
* Producción esbelta

**Problemas importantes en la operación de negocios en el mundo actual**

* Condiciones económicas
* Innovación
* Problemas de calidad
* Riesgo de la administración
* Competir en una economía global
* Preocupaciones ambientales
* Sostenibilidad: producir sin afectar al medio ambiente
* Sustentabilidad: producir sin afectar a la empresa (que se sostenga)

Necesidad de las cadenas de suministros

* Mejora de operaciones
* Outsourcing
* Trasporte
* Competitividad

**Productividad**

Eficiencia: hacer las cosas con el costo más bajo

Eficacia: hacer las cosas bien para crear más valor

Cuanto metí y cuanto salió.

**Estrategia y operaciones**

Estrategia**:** como se logra la misión de una empresa.

Las operaciones y la gestión de la cadena de suministro juega un papel importante en la estrategia corporativa.

Misión y visión de la empresa.

Formulación de la estrategia:

1. Definición de una **tarea principal** (Misión),
2. Evaluación de las **competencias** básicas.
3. Determinación de las características de **calidad** y las **características del producto.**
4. Posicionamiento de la empresa.
5. Implementación de la estrategia.

**ESTRATEGIA.**

**Introducción.**

La estrategia es el camino que la empresa pretende seguir. Contiene tres puntos centrales

* Eficacia de operaciones
* Administración de los clientes
* Innovación del producto

La producción es el corazón de la empresa – Ray

Dimensión competitiva:

* costo del producto o servicio
* Calidad y velocidad de entrega
* Afrontar los cambios en la demanda
* Flexibilidad y velocidad para introducir nuevos productos