



PONTIFICIA
**UNIVERSIDAD
CATÓLICA**
DEL PERÚ

Empresa y Entorno

Profesor: Rubén Tsukazan

Sesión : Operaciones

Fecha: 27/04/2024





PUCP

Empresa y Entorno

Agenda:

1. Conceptos claves

2. Operaciones



1. Operaciones – Conceptos claves



1. LA FUNCIÓN DE OPERACIONES

- Producción de bienes y servicios, los cuales resultan de procesos de transformación de inputs en outputs.
- Los líderes de las áreas de operaciones trabajan en el proceso de transformación, tomando decisiones que permita maximizar la eficiencia y eficacia en dicho proceso.

1. GESTIÓN DE OPERACIONES

La gestión de operaciones es el conjunto de actividades que crea bienes y servicios transformando los recursos en productos.

- Productos tangibles -> industria
- Productos intangibles -> servicios



1. CONCEPTOS CLAVES

Administración de Operaciones

La administración de operaciones es manejar diseñar, dirigir y controlar sistemáticamente los procesos que transforman los insumos en servicios y productos para los clientes internos y externos.



1. CONCEPTOS CLAVES

Producción

La producción es la actividad económica que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y al mismo tiempo la creación de valor, más específicamente es la capacidad de un factor productivo para crear determinados bienes en un periodo de tiempo determinado.

1. CONCEPTOS CLAVES

Proceso de producción

Es el proceso por el cual se realizan las operaciones de transformación de las materias primas para creación de bienes y servicios.



1. CONCEPTOS CLAVES

Sistema de producción

Es un conjunto de elementos, insumos interrelacionados, tomados del medio externo, los cuales son manipulados o transformados para agregar valor y alcanzar metas comunes al generar una salida (tangible o intangible) al medio exterior.



1. CONCEPTOS CLAVES

La función de producción

La función de producción determina la cantidad que van a producir las empresas, es decir, la cantidad de bienes y servicios que éstas van a ofrecer al mercado.

En todo proceso productivo las empresas emplean:

- Recursos productivos o stock de capital (maquinarias, ordenadores, instalaciones, vehículos, etc.).
- Recursos humanos (trabajadores).

DIFERENCIAS ENTRE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

En la producción de productos (bienes o servicios)

- | | |
|--|---|
| • Producto físico, durable y tangible | • Producto intangible, perecedero |
| • La producción se puede inventariar | • Producción y consumo simultáneo |
| • Respuesta larga en tiempo aceptable | • Requiere tiempos de respuesta cortos |
| • Calidad fácil de medir | • La calidad es percibida y difícil de medir |
| • Puede ser revendido | • No puede ser revendido |
| • Poca interacción con el cliente | • Buena interacción con el cliente. |



EJEMPLO – PRODUCCIÓN DE JEANS



<https://www.youtube.com/watch?v=7gYkbw2CJBM>

1. CONCEPTOS CLAVES

Factores importantes en la Gestión de las operaciones

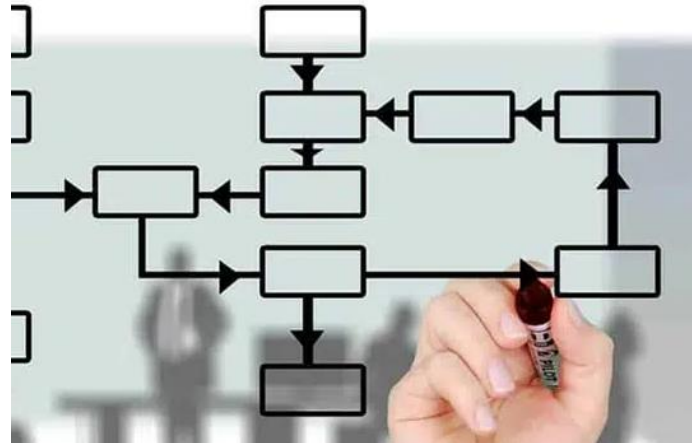
En la gestión de operaciones se deben considerar diferentes elementos para poder desarrollar de forma eficiente y eficaz el trabajo:

- Proceso
- Capacidad
- Inventarios
- Fuerza de trabajo
- Calidad

1. CONCEPTOS CLAVES

Proceso - Concepto

Series ordenada y sucesiva de actividades que realizan personas sobre algo, para obtener un resultado con valor añadido que cubra las necesidades de los clientes y de los grupos de interés de acuerdo con la misión de la organización



1. CONCEPTOS CLAVES

Proceso – Características

Un proceso comprende un **conjunto de actividades** lógicamente relacionadas que producen un resultado final específico para un cliente interno o externo. Ejemplo: Compras, Atención de pedidos, Créditos, etc.

Tiene un **inicio y un fin** que pueden **trascender las área funcionales**

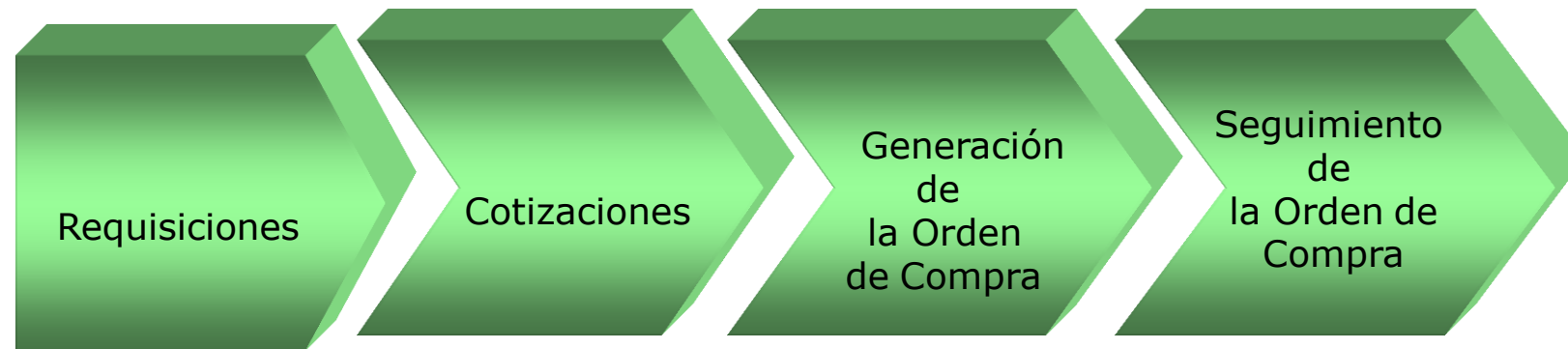
El Proceso tiene **clientes internos y externos**

Los clientes del proceso son las áreas de la empresa, almacén, otros

El proceso debe tener **métricas**. Ejemplos: Costo, Tiempo, Calidad y Servicio

1. CONCEPTOS CLAVES

Proceso – Ejemplo



Proceso de Compras

1. CONCEPTOS CLAVES

Proceso – Ejemplo



1. CONCEPTOS CLAVES

Capacidad

- Máximo volumen de productos que puede elaborar una fábrica en sus procesos de producción.
- Una empresa se ve en la necesidad de aumentar su producción, con la finalidad de satisfacer un incremento inmediato (real) o anticipado (futuro) en la demanda del cliente.



1. CONCEPTOS CLAVES

Inventario

- Un inventario es un documento donde se registran todos los bienes tangibles y en existencia de una empresa
- El inventario permite que una empresa conozca la fluctuación de artículos, lo que a su vez influye en las decisiones que se tomarán acerca de los proveedores y la cantidad de existencias que deben mantenerse para cumplir con la demanda de los clientes. Además garantiza que no haya mermas, robos o excedentes de productos que significan un mayor gasto de almacenaje.

1. CONCEPTOS CLAVES

Problemas de Inventario

Se acabó el Producto



Bloqueo de Carretera



Necesito más Espacio



1. CONCEPTOS CLAVES

Fuerza de trabajo

- Se denomina fuerza de trabajo a la capacidad mental y física de cualquier ser humano para llevar a cabo una tarea determinada.



1. CONCEPTOS CLAVES

Calidad

- La calidad es la propiedad que determina el valor de algo y la satisfacción que provoca en un usuario, siendo un aspecto subjetivo y variante según la percepción de quien la analiza.
- Es crucial para la venta de productos, servicios o marcas, destacándose por ofrecer valores distintivos, mejoras continuas, y una producción óptima que cumpla con las expectativas del cliente.

