

Dirección de Operaciones Administración II Facultad de Ciencias Empresariales

Septiembre de 2025



PROFESOR NICOLÁS LUZURIAGA



OBJETIVOS DE LA CLASE

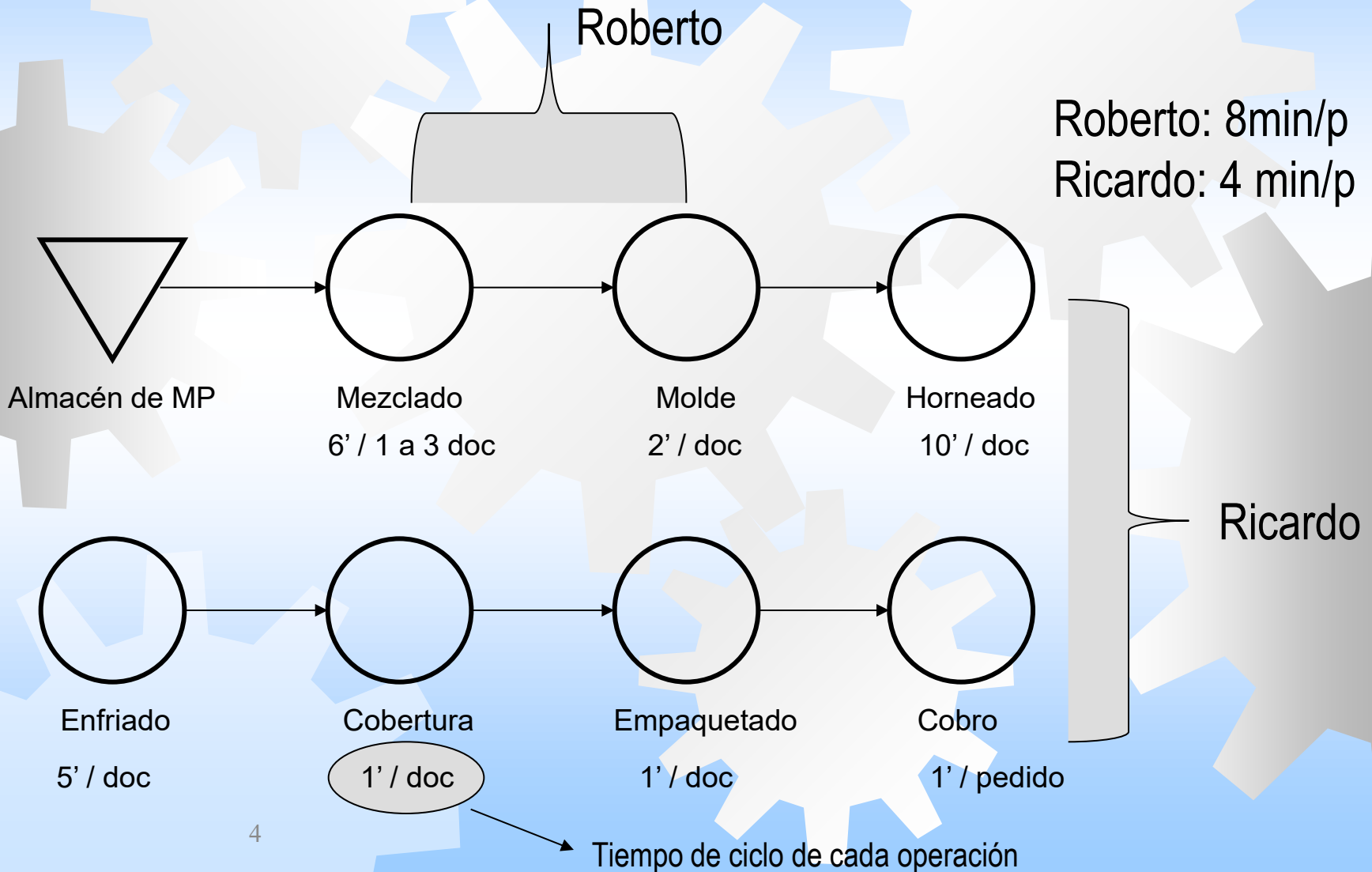
- Comprender que la dimensión de Operaciones es uno de los pilares fundamentales de la organización, en tanto se ocupa de la generación del producto o servicio que es misión de la misma.
- Comprender que el análisis de procesos es la herramienta básica para diagnosticar el funcionamiento de una operación.
- Comprender que la dimensión de Operaciones debe guardar una correlación y alineación con las otras dimensiones de la organización.



BABAS Napolitanos

- Factura con servicio diferencial
- Casero, artesanal
- Mucha variedad. 110 sabores distintos
- Sin stock. 100% a pedido
- Compra mínima: 1 docena

Diagrama del proceso productivo



Algunos cálculos

$$\text{Capacidad: } \frac{1}{\text{Tiempo de ciclo}}$$

Mezclado: 10 doc / h

Molde: 30 doc / h

Horneado: 6 doc / h

Enfriado: 12 doc / h

Roberto: $60/8=7,5$ doc/ h

Ricardo: $60/4=15$ doc/h

Cobertura: 60 doc / h

Desmolde/ Empaquetado: 60 doc / h

Cobro: 60 pedidos / h



Algunos cálculos

Tiempo total del proceso

$$6 + 2 + 10 + 5 + 1 + 1 + 1 = 26 \text{ min}$$

Tiempo de trabajo

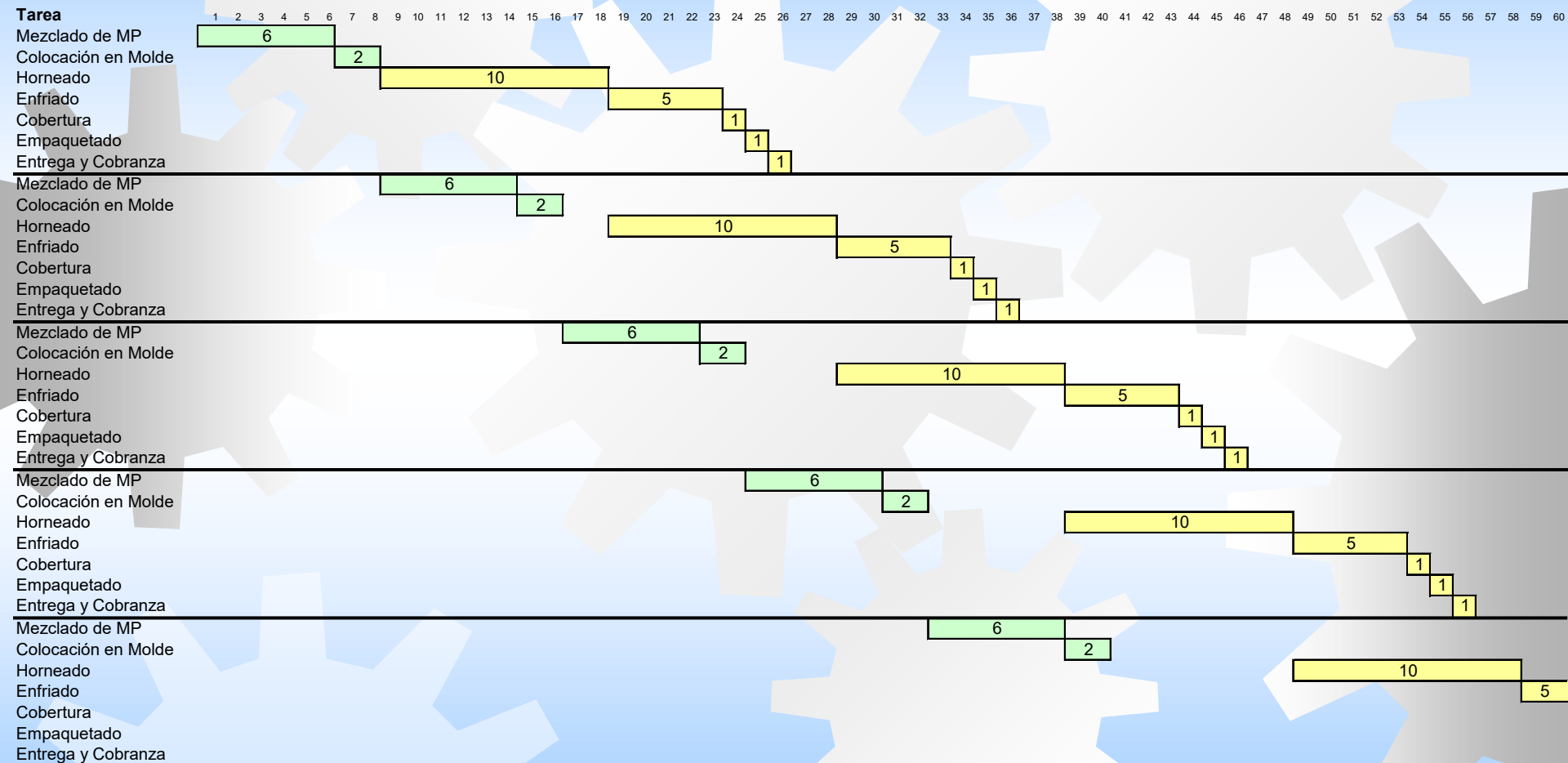
$$19\text{h} - 14\text{h} = 5\text{h}$$

Capacidad total diaria

$$5\text{h} \times 60\text{min} = 300\text{min} / 26\text{min/doc} = 11,5 \text{ doc ???}$$

ó

Diagrama de Gantt





Algunos cálculos

Tiempo total del proceso

$$6 + 2 + 10 + 5 + 1 + 1 + 1 = 26 \text{ min}$$

Tiempo de trabajo

$$19\text{h} - 14\text{h} = 5\text{h}$$

Capacidad total diaria

$$5\text{h} \times 60\text{min} = 300\text{min} / 26\text{min/doc} = 11,5 \text{ doc ???}$$

o

$$300\text{min} - 16\text{min} = 284\text{min} / 10\text{min/doc} = 28,4 \text{ doc}$$



Cuello de botella

Se llama Cuello de Botella a la operación que tiene la capacidad más baja entre todas las del proceso y que, por lo tanto, determina el ritmo de salida de los productos/ servicios del sistema.

¿Dónde están los procesos?

