



Unidad No. 1

Actividad: Cuestionario

232B39393 Olga Alexandra Hernández Mendoza

232B39141 Enrique Jiménez Sánchez

232B39081 Yuliana Guadalupe López Frías

232B39369 Jesús Daniel Mosqueda Gómez

232B39333 Paulina Amairany Rojas Molina



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

División Académica De Ciencias Económico Administrativas

Licenciatura en Administración

C0102060: Administración de la Producción

Dr. William Baldemar Rodríguez López

Villahermosa, Tabasco a 25 de septiembre 2025

Contenido

Introducción	3
Cuestionario	4
Conclusión.....	10
Bibliografía.....	11

Introducción

La administración de operaciones (AO) se erige como una de las funciones esenciales dentro de cualquier organización, cuya eficacia determina en gran medida su capacidad para generar valor, optimizar recursos y mantener una ventaja competitiva en el mercado. Esta disciplina, que trasciende el ámbito de la manufactura para abarcar también el vasto sector de servicios, se centra en la planificación, organización y control de los sistemas productivos responsables de transformar insumos en bienes y servicios terminados. Comprender sus fundamentos, evolución y decisiones estratégicas no solo es crucial para los futuros administradores, sino para cualquier profesional que busque impactar positivamente en la eficiencia y productividad de una organización.

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la comprensión de los conceptos clave expuestos en el Capítulo 1: "Operaciones y productividad" del libro Administración de la producción de Render y Heizer. A través de 30 reactivos, se exploran los principios fundamentales de la Administración de Operaciones, su importancia dentro de la estructura organizacional, las diferencias críticas entre bienes y servicios, el desafío de medir y mejorar la productividad, y las tendencias actuales que moldean este campo dinámico.

Cuestionario

1. ¿Qué es la producción según Render y Heider?

Es el proceso de transformar insumos en bienes o servicios terminados que tengan valor para el cliente.

2. ¿Qué es administración de operaciones (AO)?

Es el conjunto de actividades que crean valor transformando insumos en productos terminados.

3. Mencione las 3 funciones básicas de una organización.

Marketing, Producción/operaciones y Finanzas/contabilidad.

4. ¿Por qué se dice que la producción es un proceso abierto?

Porque intercambia energía, información y materiales con su entorno respondiendo a cambios externos.

5. ¿Qué papel juegan los administradores de operaciones en una empresa?

Aplican el proceso administrativo (planear, organizar, asignar personal, dirigir y controlar) a las decisiones operativas.

6. Enumera al menos 3 de las 10:00 decisiones estratégicas de la administración operativa.

1. Diseño de bienes y servicios
2. Administración de la calidad
3. Estrategia del proceso
4. Estrategias de ubicación
5. Estrategias de distribución
6. Recursos humanos
7. Administración de la cadena de suministros
8. Administración de inventarios

- 9. Programación
- 10. Mantenimiento

7. ¿Quién es considerado el padre de la administración científica?

Frederick W. Taylor

8. ¿Qué contribución se atribuye a Eli Whitney?

La popularización de las partes intercambiables mediante estandarización y control de calidad.

9. ¿Qué caracteriza a los servicios frente a los bienes?

Son intangibles, se produce y consumen simultáneamente, son únicos, tienen interacción con el cliente y son difíciles de almacenar.

10. ¿Qué es un servicio puro? De un ejemplo.

Es un servicio que no incluye un producto tangible, por ejemplo, la asesoría.

11. ¿Qué aportó Henry Ford a la administración de operaciones?

La línea de ensamblaje móvil, que redujo tiempos y costos de producción masiva.

12. ¿Qué se entiende por productividad?

Es la razón entre salidas (bienes y servicios) y entradas (recursos como mano de obra y capital).

13. Diferencias entre productividad de un solo factor y productividad de múltiples factores.

La de un solo factor usa una sola entrada (ej. horas de trabajo); la de múltiples factores considera todas las entradas (mano de obra, materiales, energía, capital)

14. ¿Cuáles son los 3 factores decisivos para incrementar la productividad?

Mano de obra, capital y administración

15. ¿Qué porcentaje del crecimiento de la productividad se atribuye a la administración?

Aproximadamente el 52%.

16. ¿Qué implica el enfoque global en la administración de operaciones?

- a) Limitar las operaciones al mercado local para reducir costos.
- b) Utilizar redes mundiales para mover ideas, partes y productos de manera eficiente.
- c) Evitar la competencia internacional para proteger el mercado interno.
- d) Ninguna de las anteriores.

17. El concepto de "personalización masiva" busca:

- a) Producir grandes volúmenes de productos idénticos.
- b) Eliminar por completo la interacción con el cliente.
- c) Ofrecer productos adaptados a gustos individuales manteniendo la eficiencia.
- d) Todas las anteriores.

18. ¿Qué problema se menciona respecto a la medición de la productividad en el sector servicios?

- a) La calidad del servicio es fácil de medir de manera objetiva.
- b) Es difícil definir y medir el producto final intangible.
- c) Los servicios no requieren interacción con el cliente.
- d) Ninguna de las anteriores.

19. ¿Qué se requiere para mejorar la productividad de la mano de obra?

a) Mejorar la educación, alimentación y condiciones sociales de los trabajadores.

b) Solo aumentar los salarios.

c) Reducir los días de trabajo sin capacitación adicional.

d) Todas las anteriores.

20. ¿Qué se entiende por "producción sensible al medio ambiente"?

a) Aumentar el uso de materiales no reciclables para abaratar costos.

b) Ignorar regulaciones ambientales para ser más competitivos.

c) Diseñar productos y procesos que reduzcan el impacto ambiental.

d) Todas las anteriores.

21. La administración de operaciones en el sector servicios se considera un reto porque:

a) Los servicios son fáciles de automatizar y estandarizar.

b) La interacción con el cliente hace difícil la estandarización.

c) No es posible medir la productividad en este sector.

d) Ninguna de las anteriores.

22. ¿Qué ventaja representa una alta productividad para un país?

a) Permite mejorar el nivel de vida de la población.

b) Garantiza el aumento de precios de los productos.

c) Reduce la necesidad de invertir en educación.

d) Todas las anteriores.

23. ¿Qué ejemplo se utiliza en el capítulo para ilustrar la mejora de productividad en el sector público?

a) La línea de ensamblaje de Ford.

b) El parque vehicular de Los Ángeles.

c) La producción de televisores Sony.

d) Ninguna de las anteriores.

24. ¿Qué aportación hizo W. Edwards Deming al campo de la administración de operaciones?

a) El énfasis en la calidad y la mejora continua de procesos.

b) La popularización de las partes intercambiables

c) La invención de la línea de ensamblaje móvil.

d) Todas las anteriores.

25. ¿Qué se señala como un desafío actual en la administración de operaciones?

a) Mantener estrategias puramente nacionales.

b) Reducir la interacción con proveedores internacionales.

c) Desarrollar cadenas de suministro más largas y complejas.

d) Ninguna de las anteriores.

26. ¿Qué significa la delegación de autoridad en el contexto de la AO moderna?

a) Centralizar todas las decisiones en la alta dirección.

b) Eliminar la necesidad de capacitación del personal.

c) Transferir la responsabilidad de tomar decisiones a los trabajadores.

d) Todas las anteriores.

27. ¿Por qué es importante la inversión en capital para la productividad?

a) Porque proporciona herramientas y tecnología que mejoran la eficiencia.

b) Porque reduce la necesidad de mano de obra calificada.

c) Porque elimina por completo la necesidad de administración.

d) Ninguna de las anteriores.

Respuesta correcta: a

28. ¿Qué se menciona como un factor que afecta negativamente la productividad?

- a) Una fuerza laboral educada y motivada.
- b) La falta de inversión en tecnología y capacitación.**
- c) El uso eficiente de los recursos disponibles.
- d) Todas las anteriores.

29. ¿Qué caracteriza a una "sociedad del conocimiento"?

- a) La fuerza laboral se dedica principalmente al trabajo manual.
- b) La productividad depende exclusivamente de la inversión en capital físico.
- c) Gran parte de la fuerza laboral realiza tareas técnicas que requieren educación.**
- d) Ninguna de las anteriores.

30. ¿Qué rol juegan los administradores de operaciones en la responsabilidad social?

- a) Enfocarse únicamente en la rentabilidad económica.
- b) Asegurar prácticas éticas, seguridad laboral y cuidado ambiental.**
- c) Evadir regulaciones para maximizar utilidades.
- d) Todas las anteriores.

Conclusión

La elaboración de este cuestionario nos permitió consolidar los conceptos fundamentales de la administración de operaciones como pilar estratégico para cualquier organización. A través del análisis de sus componentes clave desde la transformación de insumos en bienes y servicios hasta la medición de la productividad, se reafirma el rol crítico que juega la administración de operaciones en la competitividad y sostenibilidad de las empresas, tanto en el sector manufacturero como en el de servicios.

La revisión de casos prácticos como Hard Rock Cafe y el parque vehicular de Los Ángeles evidenció como la aplicación de principios de administración de operaciones genera impactos tangibles en la eficiencia y la optimización de recursos. Asimismo, la identificación de tendencias actuales, como la personalización masiva y la sostenibilidad, refleja la evolución constante de esta disciplina ante un entorno globalizado y demandante.

En síntesis, el dominio de los temas aquí evaluados no solo constituye una base académica esencial, sino que equipa a los futuros profesionales con herramientas para enfrentar los retos operativos reales, impulsando la productividad y agregando valor en un mercado cada vez más complejo y dinámico.

Bibliografía

Render, B., & Heizer, J. (2014). Principios de administración de operaciones (9a. ed. México: Pearson.