



Unidad No. 1

Actividad: Resumen



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
Resumen	4
Conclusión	10
Bibliografía.....	11

Introducción

La administración de operaciones es uno de los pilares fundamentales en la gestión de las organizaciones, ya que se encarga de planear, diseñar, coordinar y controlar los procesos productivos que permiten transformar insumos en bienes y servicios con valor agregado. Esta disciplina no solo se limita al ámbito industrial, sino que también tiene un papel protagónico en el sector servicios, donde la eficiencia y la innovación resultan determinantes para la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial.

A lo largo de la evolución de la administración de operaciones se han consolidado aportaciones históricas, modelos y enfoques que han fortalecido los sistemas productivos y han permitido adaptarse a las demandas de un entorno globalizado. Asimismo, los retos actuales de productividad, sostenibilidad y personalización hacen que esta área sea indispensable para garantizar el crecimiento y la permanencia de las organizaciones en mercados altamente dinámicos.

Resumen

1. La administración de operaciones como disciplina

La administración de operaciones (AO) se define como el conjunto de actividades destinadas a crear valor mediante la transformación de recursos en bienes y servicios. No se limita únicamente a la manufactura de productos tangibles, sino que abarca también procesos en hospitales, aerolíneas, bancos y universidades, en los cuales el resultado final es un servicio. El valor agregado se genera cuando los insumos —como materiales, información, capital humano y tecnología— son convertidos en productos que satisfacen necesidades del cliente.

La AO se encuentra en el corazón de las organizaciones, ya que sin un sistema que transforme recursos en resultados tangibles o intangibles, las demás áreas como marketing o finanzas carecerían de sentido práctico.

2. Organización para producir bienes y servicios

Para producir bienes o servicios, todas las organizaciones requieren tres funciones esenciales: marketing, operaciones y finanzas. Estas funciones son complementarias: el marketing genera la demanda, la producción se encarga de crear el producto o servicio y las finanzas proporcionan los recursos y evalúan los resultados. Un ejemplo ilustrativo es una aerolínea: marketing se ocupa de la venta de boletos, operaciones del servicio de vuelo, y finanzas del control de costos y pagos.

Este esquema revela que la administración de operaciones no es un área aislada, sino que interactúa constantemente con el resto de la organización.

3. Importancia de estudiar administración de operaciones

Existen cuatro razones principales que justifican su estudio:

1. Función esencial: es una de las tres áreas básicas que sostienen a cualquier organización.
2. Comprensión de procesos: permite identificar cómo se producen los bienes y servicios que utilizamos cotidianamente.
3. Desarrollo profesional: brinda las herramientas necesarias para desempeñarse como administrador de operaciones en diferentes industrias.
4. Impacto económico: representa un área clave en costos, rentabilidad y creación de ventajas competitivas.

Esto demuestra que un buen manejo de las operaciones no solo optimiza recursos, sino que también contribuye a la sostenibilidad de la empresa y al bienestar social.

4. Decisiones estratégicas del administrador de operaciones

El administrador de operaciones debe aplicar las funciones básicas de la gestión: planear, organizar, dirigir y controlar. Para ello, Render y Heizer destacan diez decisiones estratégicas que abarcan: diseño de bienes y servicios, administración de la calidad, diseño del proceso, estrategias de localización, distribución de instalaciones, recursos humanos, cadena de suministro, inventarios, programación y mantenimiento.

Cada decisión está interconectada. Por ejemplo, el diseño de un producto determina el proceso requerido, la localización influye en costos y tiempos de entrega, mientras que la calidad y la gestión de inventarios impactan directamente en la satisfacción del cliente.

5. Evolución histórica de la administración de operaciones

La AO tiene antecedentes en distintas innovaciones:

- Eli Whitney (1800): popularizó las partes intercambiables, fundamentales para la estandarización.
- Frederick Taylor (1881): considerado el padre de la administración científica, introdujo el estudio de tiempos y movimientos, además de la selección y capacitación del personal.
- Henry Ford (1913): perfeccionó la línea de ensamble, revolucionando la producción en masa.
- Walter Shewhart (1924): aportó el control estadístico de la calidad, base de los sistemas modernos de aseguramiento.

Con el paso del tiempo, la disciplina avanzó hacia la manufactura esbelta, la personalización masiva y el uso intensivo de tecnologías digitales, consolidando un enfoque más flexible y orientado al cliente.

6. Operaciones en el sector servicios

A diferencia de la manufactura, donde los resultados son tangibles, los servicios se caracterizan por su intangibilidad, simultaneidad de producción y consumo, unicidad e interacción con el cliente. Por ejemplo, un corte de cabello no puede almacenarse ni revenderse, sino que se consume en el momento en que se produce.

Esto obliga a que los administradores de operaciones diseñen procesos enfocados en la experiencia del cliente y en la personalización del servicio, factores determinantes para generar valor.

7. Diferencias entre bienes y servicios

Entre las principales diferencias se encuentran:

- Los bienes pueden inventariarse y transportarse; los servicios no.

- La calidad de un bien suele medirse objetivamente; en los servicios, la calidad es subjetiva y depende de la percepción del cliente.
- La producción de bienes suele estar más automatizada, mientras que en servicios predomina el contacto humano.

No obstante, en la práctica muchos productos integran ambos elementos. Un automóvil, por ejemplo, se complementa con servicios de financiamiento, mantenimiento y garantía.

8. Crecimiento del sector servicios y salarios

En las economías modernas, el sector servicios es la principal fuente de empleo. Su expansión se debe a los incrementos en la productividad agrícola e industrial, que liberaron recursos humanos hacia otras áreas. Aunque algunos empleos en servicios presentan salarios bajos, en sectores especializados —como tecnología, finanzas o salud— los salarios superan la media nacional.

9. Tendencias actuales en administración de operaciones

La disciplina se enfrenta hoy a múltiples retos y transformaciones:

- Globalización: reducción de costos de transporte y comunicación que amplían la competencia internacional.
- Justo a tiempo (JIT): reducción de inventarios para responder con mayor agilidad a la demanda.
- Alianzas estratégicas: colaboración con proveedores clave para mejorar calidad y tiempos de entrega.
- Desarrollo rápido de productos: ciclos de vida más cortos que requieren innovación constante.

- Personalización masiva: producción flexible para satisfacer necesidades individuales.
- Producción sustentable: incorporación de prácticas responsables con el medio ambiente, como la manufactura verde y la economía circular.

10. El reto de la productividad

La productividad se mide como la relación entre las salidas (bienes o servicios) y las entradas (recursos). Mejorarla significa usar menos recursos para obtener la misma producción o aumentar la producción sin incrementar los insumos. Esto es clave para elevar los estándares de vida, ya que el crecimiento económico depende en gran medida de los incrementos de productividad.

11. Medición de la productividad

Existen dos enfoques principales:

- Productividad de un solo factor: mide la eficiencia respecto a un recurso específico, como horas de trabajo o unidades de energía.
- Productividad multifactorial: considera simultáneamente varios insumos (mano de obra, materiales, capital y energía), ofreciendo un panorama más completo del desempeño de la organización.

12. Variables determinantes de la productividad

Los incrementos en productividad dependen de tres factores clave:

1. Mano de obra ($\approx 10\%$): mejora gracias a mayor educación, salud y motivación.
2. Capital ($\approx 38\%$): nuevas tecnologías y equipos más eficientes.

3. Administración ($\approx 52\%$): representa el mayor aporte, pues un sistema de gestión eficaz puede optimizar procesos, reducir desperdicios y potenciar los recursos disponibles.

Conclusión

El estudio de la administración de operaciones es fundamental para entender cómo las organizaciones generan valor en una economía cada vez más competitiva y globalizada. El capítulo analizado muestra que las operaciones no se limitan a la manufactura, sino que se extienden ampliamente a los servicios.

La evolución histórica, las decisiones estratégicas y los retos de productividad reflejan que la AO no solo busca eficiencia, sino también innovación y sostenibilidad. En este sentido, el papel del administrador de operaciones es clave para asegurar la competitividad de las organizaciones modernas.

Bibliografía

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