



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
División Académica de Ciencias Económico-Administrativas
Licenciatura en Administración



Alumnos:

232B39045 Xiomara de Jesús Lázaro Flores.

232B39033 Héctor Gabriel Castillo Cabrera.

232B39201 Alessandra Payró Avalos.

212B39027 Ana Laura Morales Lavastida.

232B39177 Morelia Hernández Villamil.

Unidad I Actividad 2 “Cuestionario”

Asignatura: Administración de la producción

Grupo y grado: VLA Quinto semestre

Horario de clases: martes y jueves de 5:00 – 7:00 PM.

Fecha de entrega: jueves 25 de septiembre del 2025

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
Administración de Operaciones	3
Administradores de operaciones, actividades y antecedentes.	3
Operaciones en el sector servicios	5
Nuevas y emocionantes tendencias en la administración de operaciones.....	6
El reto de la productividad	7
Medición de la productividad	8
Variables de la Productividad	8
Productividad en el Sector Servicios	9
El reto de la responsabilidad social.....	10
CONCLUSIÓN	11
BIBLIOGRAFIA	12

INTRODUCCIÓN

La administración de operaciones es una disciplina clave dentro de toda organización, ya que se encarga de transformar recursos en bienes y servicios que generan valor para la sociedad. Su importancia radica en que integra funciones como marketing, finanzas y producción, además de adaptarse tanto al sector industrial como al de servicios. A lo largo de la historia ha evolucionado gracias a aportaciones de la ingeniería, la administración científica y la tecnología, enfrentando constantemente retos relacionados con la productividad, la globalización, la innovación y la responsabilidad social.

Administración de Operaciones

Administración de operaciones (AO) es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados. Ya sea que el producto final sea un bien o un servicio, nos referimos a las actividades de producción que ocurren en la compañía como operaciones o administración de operaciones.

En las organizaciones que no crean productos físicos, la función de producción puede ser menos evidente. Puede estar “escondida” para el público e incluso para el cliente. A menudo cuando se realizan los servicios, no se producen bienes tangibles. En su lugar, el producto puede tomar la forma de una transferencia de fondos de una cuenta de ahorros a una de cheques, el trasplante de un hígado, la ocupación de un asiento vacío en una aerolínea o la educación de un estudiante.

Para crear bienes o servicios, toda organización desarrolla tres funciones que son los ingredientes necesarios no sólo para la producción sino para la supervivencia de la organización. Dichas funciones son:

- 1. Marketing:** que genera la demanda o, por lo menos, toma el pedido de un producto o servicio.
- 2. Producción/operaciones:** que crea el producto.
- 3. Finanzas/contabilidad:** que hace un seguimiento de cómo funciona, paga facturas y recauda dinero una organización.

La AO se estudia porque es una de las tres funciones principales de cualquier organización y se relaciona integralmente con el resto de las funciones empresariales, porque queremos saber cómo se producen los bienes y servicios, para comprender lo que hacen los administradores de operaciones y porque es una parte muy costosa de la organización.

Administradores de operaciones, actividades y antecedentes.

Los administradores de operaciones desempeñan las funciones básicas del proceso de administración los cuales consisten en planear, organizar, asignar personal, dirigir y controlar, estos aplican este proceso en la toma de decisiones dentro de la función de la AO.

Dentro de esta toma de decisiones existen 10 áreas de decisión principales de la AO:

- Diseño de servicio y producto
- Administración de la calidad
- Diseño del proceso y la capacidad
- Localización
- Diseño de la distribución
- Recursos humanos y diseño del trabajo
- Administración de la cadena de suministro
- Inventario, planeación de requerimientos de material y JIT (Just In Time)
- Programación a mediano y corto plazos
- Mantenimiento

A pesar de que el campo de AO es relativamente nuevo, su historia es interesante. Las vidas y la disciplina han mejorado por las innovaciones y contribuciones de muchos individuos, por ejemplo:

Eli Whitney (1800)

Se le atribuye la popularización inicial de las partes intercambiables, que fue posible mediante la estandarización y el control de la calidad.

Frederick W. Taylor (1881)

Contribuyó a la selección de personal, la planeación y programación, el estudio de movimientos y el actualmente popular campo de la ergonomía. Su principal aportación fue el convencimiento de que la administración debía contar con muchos más recursos y tener más voluntad para mejorar los métodos de trabajo.

Henry Ford & Charles Sorensen (1913)

Estos combinaron sus conocimientos sobre partes estandarizadas con las cuasi-líneas de ensamble de las industrias de empaque de carne y ventas por catálogo, e introdujeron el revolucionario concepto de la línea de ensamble, donde los hombres permanecían en un solo lugar y los materiales se movían.

Walter Shewhart (1924)

Combinó sus conocimientos en estadística con la necesidad de controlar la calidad y proporcionó las bases del muestreo estadístico al control de la calidad.

Gracias a autores como estos la AO siguió progresando con las contribuciones de otras disciplinas, incluidas la ingeniería industrial y la administración científica. Las ciencias físicas también han contribuido a la AO con sus innovaciones, dichas innovaciones incluyen nuevos adhesivos, procesos químicos para los tableros de circuitos impresos, rayos gama para el proceso sanitario de productos alimenticios y las placas de estaño fundido sobre las cuales flota el vidrio fundido de más alta calidad mientras se enfría.

Pero sobre todas estas contribuciones, la que más han aportado a la AO son las ciencias de la información, el Internet y el comercio electrónico contribuyen hoy de manera considerable en la mejora de la productividad, al tiempo que proporcionan a la sociedad una gama más amplia de bienes y servicios.

Operaciones en el sector servicios

A diferencia de los bienes, los cuales son tangibles, los servicios son las actividades económicas que comúnmente generan un producto intangible como la educación, entretenimiento, hospedaje, etc. Algunas de las diferencias entre los bienes y servicios son:

- Los servicios a menudo se producen y consumen de manera simultánea
- Los servicios son únicos (Un procedimiento médico o un corte de cabello que no siempre serán iguales al de otros)
- Los servicios tienen una fuerte interacción con el cliente.
- Los servicios tienen una definición de producto inconsistente
- Los servicios a menudo se basan en el conocimiento (servicios educativos, médicos, etc.)
- Los servicios con frecuencia están dispersos (se llevan al cliente o consumidor mediante una oficina local, una tienda al menudeo o incluso una llamada telefónica)

Aun cuando los productos de servicios son distintos de los bienes, la función de operaciones sigue siendo transformar los recursos en productos. Muchas veces

las actividades de la función de operaciones son similares para bienes y servicios, al igual, que en muchos casos la mayor parte de los bienes incluye o requiere un servicio, además, muchas actividades de servicio forman parte de las operaciones de producción de bienes.

En la actualidad, los servicios constituyen el sector económico más grande en las sociedades avanzadas. Por consiguiente, una buena parte del mundo puede disfrutar ahora los beneficios de la educación, la salud, el entretenimiento y muchas cosas más que llamamos servicios. Aunque existe la percepción común de que las industrias de servicios pagan poco, la realidad es que muchos empleos de servicios están bien remunerados.

Cerca del 42% de los administradores de operaciones y empleados de servicios reciben buenos salarios, superiores a la media nacional. No obstante, el promedio del sector servicios tiende a la baja, debido a que 14 de las 33 categorías de industrias de servicios establecidas por el Departamento de Comercio pagan menos que el promedio de todas las industrias privadas. El comercio al menudeo es un ejemplo claro, esta paga solo el 61% del promedio nacional de la industria privada siendo de las más grandes industrias de servicios.

Nuevas y emocionantes tendencias en la administración de operaciones

La AO es una disciplina apasionante ya que se enfrenta a un mundo siempre cambiante. Este enfrentamiento al cambio es el resultado de diversas fuerzas como la globalización y la transferencia de ideas, productos y dinero a velocidades electrónicas. Algunos de los desafíos debido a los cambios en la disciplina son:

Enfoque global: La rápida declinación en los costos de comunicación y transporte ha globalizado los mercados. Aunque al mismo tiempo los recursos en forma de materiales, talento y mano de obra también se han globalizado.

Desempeño JIT: Se destinan vastos recursos financieros al inventario, encareciéndolo. El inventario impide dar respuesta a los rápidos cambios en el mercado.

Sociedades de cadenas de suministro: Los ciclos de vida del producto cada vez más cortos, así como los rápidos cambios en la tecnología de materiales y procesos, exigen una mayor participación de los proveedores.

Desarrollo de productos rápido: La expedita comunicación internacional de noticias, entretenimiento y estilos de vida está acortando drásticamente la amplitud de vida de los productos.

Personalización en masa: Las diferencias culturales, compuestas por las individuales en un mundo donde los consumidores están cada vez más conscientes de las opciones, ejercen una presión real para que las empresas respondan.

Empleados con autoridad delegada: Al combinarse la explosión del conocimiento con un lugar de trabajo más tecnificado se vuelve imprescindible aumentar la competitividad en el espacio laboral.

Producción sensible al medio ambiente: La continua batalla de los administradores de operaciones por mejorar la productividad se suma a la creciente preocupación por el diseño de productos y procesos que estén en armonía con el ambiente.

El reto de la productividad

La **productividad** es uno de los temas centrales en la administración de operaciones, ya que determina qué tan eficientemente una organización convierte sus recursos en bienes y servicios. Se define como la relación entre la producción obtenida (salidas) y los recursos utilizados (entradas), como mano de obra, capital y administración.

Incrementar la productividad significa agregar valor a los bienes y servicios utilizando los recursos de forma más eficiente. Esto puede lograrse de dos maneras:

- **Reduciendo los insumos** para producir la misma cantidad de bienes o servicios.
- **Aumentando la producción** sin incrementar los recursos empleados.

Este concepto es de gran importancia porque influye directamente en el crecimiento económico de un país, el nivel de vida de su población y la competitividad de las empresas. Si los salarios, el capital y la administración reciben mayores pagos sin que la productividad crezca, el resultado es un aumento de precios (inflación). En cambio, cuando la productividad mejora, se pueden mantener costos bajos, ofrecer mejores precios y elevar el nivel de vida.

Medición de la productividad

La productividad puede medirse de manera cuantitativa a través de fórmulas que relacionan la producción con los recursos utilizados. Estas mediciones permiten identificar si una empresa o país está siendo más o menos eficiente a lo largo del tiempo.

- **Productividad de un solo factor:** se calcula comparando la cantidad producida contra un único recurso, como las horas de trabajo empleadas. Es una forma simple de medición.
- **Productividad de múltiples factores:** incluye todos los recursos (mano de obra, materiales, energía y capital) para tener una visión más integral de la eficiencia del sistema productivo.

Aunque las fórmulas son una herramienta útil, su aplicación enfrenta algunos retos:

- La calidad de los productos puede variar sin que esto se refleje en el cálculo.
- Factores externos, como mejoras en infraestructura o fallas en el suministro de energía, pueden influir en los resultados.
- En el sector servicios es complicado medir la productividad, ya que el producto es intangible, se consume en el momento y puede variar de cliente a cliente.

Estas limitaciones no impiden su uso, pero es importante interpretarlas con cuidado, considerando tanto el volumen de producción como la calidad y las condiciones en que se generan los resultados.

Variables de la Productividad

El crecimiento de la productividad se atribuye principalmente a tres factores:

1. Mano de obra (≈10%)

Una fuerza laboral sana, capacitada y motivada contribuye a mejores resultados. Elementos como la educación básica de calidad, la buena alimentación, el transporte eficiente y la salud pública permiten que los trabajadores sean más productivos. Sin embargo, mejorar este factor se ha vuelto cada vez más costoso y difícil, por lo que las empresas también recurren a estrategias de capacitación, trabajo en equipo y programas de motivación para lograr que los empleados se comprometan más con la organización.

2. **Capital (≈38%)**

La inversión en herramientas, maquinaria y tecnología es esencial para incrementar la producción. Cuanto mayor sea la inversión de capital por empleado, mayor será la productividad. No obstante, el costo del capital puede verse afectado por factores como inflación, impuestos y tasas de interés, que pueden frenar nuevas inversiones. La relación entre capital y mano de obra requiere equilibrio, ya que un exceso de mano de obra sin suficiente tecnología puede reducir la eficiencia.

3. **Administración (≈52%)**

Es el factor más influyente. Los administradores tienen la responsabilidad de coordinar el uso del capital y la mano de obra de la manera más efectiva posible. Esto incluye la aplicación de nuevas tecnologías, la mejora continua de los procesos y la capacitación de los trabajadores para adaptarse a entornos de constante cambio. En las sociedades actuales, caracterizadas como sociedades del conocimiento, el uso adecuado de la información, la educación y el desarrollo de habilidades se han convertido en la base para sostener el crecimiento de la productividad en el largo plazo.

Productividad en el Sector Servicios

El sector servicios representa un reto particular, ya que su producción suele depender más de la interacción humana que de procesos mecanizados.

Algunas características que lo hacen complejo son:

- Su fuerte dependencia de la mano de obra.
- La dificultad para estandarizar tareas, ya que cada servicio puede ser diferente.
- La imposibilidad de almacenar el producto (un servicio se consume en el momento en que se produce).

Aun así, se han desarrollado estrategias para mejorar la eficiencia en este sector, como la automatización de procesos, el rediseño de procedimientos y la capacitación del personal. Los países que han logrado avances importantes en este ámbito, como Estados Unidos, han alcanzado altos niveles de competitividad en comercio minorista, banca y telecomunicaciones, superando a otras economías desarrolladas.

El reto de la responsabilidad social

Los administradores de operaciones no solo se enfocan en producir más y mejor; también deben garantizar que la empresa actúe de forma ética y responsable frente a la sociedad. La administración de operaciones ocurre dentro de sistemas abiertos, lo que significa que las decisiones afectan a múltiples actores: clientes, empleados, proveedores, gobierno y comunidad.

La responsabilidad social implica:

- Cumplir con estándares éticos.
- Mantener lugares de trabajo seguros.
- Reducir el impacto ambiental a través de procesos más eficientes y sostenibles.
- Desarrollar productos que puedan reciclarse o que generen menos desechos.

A largo plazo, combinar el incremento de la productividad con prácticas responsables genera beneficios para la empresa y la sociedad, pues se aprovechan mejor los recursos, se fortalece el compromiso de los empleados y se mejora la imagen corporativa.

CONCLUSIÓN

En conclusión, la administración de operaciones no solo busca producir de manera eficiente, sino también responder a las exigencias de un entorno cambiante y competitivo. Su impacto se refleja en la productividad, en la calidad de vida de las personas y en la sostenibilidad de las empresas. Por ello, se convierte en un pilar fundamental para el desarrollo económico y social, al equilibrar eficiencia, innovación y responsabilidad.

BIBLIOGRAFIA

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