

RESUMEN

Vivimos tiempos de cambios constantes y niveles de exigencias que van acorde con la modernidad. Es una época que exige resultados óptimos en la administración, donde se debe poner en practica el Proceso de Mejora Continua.

En los últimos años se han desarrollado diferentes herramientas y procesos que se orientan fundamentalmente a la creación de una nueva cultura administrativa, que pretende enfatizar el mejoramiento de habilidades gerenciales con la finalidad de intensificar la búsqueda y el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo, que lleve a niveles óptimos de calidad tanto en la utilización de recursos como en la solución práctica de problemas en las empresas.

Así es como se han desarrollado diferentes filosofías que contemplan conceptos tales como Calidad Total, Mejoramiento Continuo, Sistema de Justo a Tiempo y la Teoría de Restricciones.

Uno de los objetivos es conocer la importancia del Proceso de Mejora Continua en la gestión de empresas y presentar los problemas típicos de las mismas.

Un segundo objetivo es presentar el estudio de diversos aspectos de la Teoría de Restricciones partiendo de sus antecedentes, pasando por su desarrollo, su filosofía y bases teóricas; además, hace una comparación

con otros sistemas de gestión (TQM: Administración de la Calidad Total, JIT: Justo a Tiempo, etc.) y finalmente su aporte como aplicación a la administración de pequeñas y medianas empresas.

El presente trabajo se ha dividido en 3 capítulos que ha continuación se mencionan:

- En el primero se presentan las generalidades de la unidad de estudio: el concepto de la administración de operaciones, los objetivos, así como también la metodología de investigación aplicada detallando las fuentes de información para la elaboración del presente informe.
- El segundo capítulo define el marco conceptual de la Teoría de Restricciones: su filosofía, antecedentes, bases teóricas, las restricciones físicas del sistema, los indicadores o medidores, las restricciones de política y su metodología de administración, además de efectuar el análisis comparativo con otros enfoques de gestión, y
- Por último se desarrolla la aplicación de la metodología propuesta a través de un caso práctico en una pequeña y microempresa (Pyme) perteneciente al sector de los servicios, detallando dicha aplicación en sus restricciones políticas y físicas del sistema en estudio.