

# Los Bienes y Servicios y las 10 Decisiones de AP

Decisiones de operaciones	Bienes	Servicios
<b>Diseño de bienes y servicios</b>	Normalmente el producto es tangible.	El producto no es tangible.
<b>Gestión de la calidad</b>	Muchos estándares de calidad objetivos.	Muchos estándares de calidad subjetivos.
<b>Estrategia de proceso</b>	El cliente no está implicado en la mayor parte del proceso.	El cliente puede estar directamente implicado en el proceso. La capacidad debe adecuarse a la demanda para evitar pérdida de ventas.
<b>Estrategias de localización</b>	Puede ser necesario estar cerca de las materias primas o de la mano de obra.	Puede ser necesario estar cerca del cliente.
<b>Estrategias de organización</b>	La organización puede mejorar la eficiencia.	Puede mejorar el producto y la producción.
<b>Recursos humanos</b>	Mano de obra centrada en habilidades técnicas. Los estándares de trabajo pueden ser constantes. Posible sistema salarial basado en resultados.	La mano de obra directa necesita normalmente poder relacionarse con el cliente. Los estándares de trabajo varían según las exigencias del cliente.
<b>Gestión de abastecimiento</b>	Las relaciones de compras son muy importantes para el producto final.	Las relaciones de compras son importantes, pero no vitales.
<b>Gestión de inventario</b>	Las materias primas, los productos semiacabados y los acabados pueden inventariarse.	La mayor parte de los servicios no se pueden almacenar.
<b>Programación</b>	La capacidad de inventariar puede permitir nivelar la tasa de producción.	Tiene que ver en primer lugar con satisfacer el plan inmediato del cliente.
<b>Mantenimiento</b>	El mantenimiento es habitualmente preventivo, y se da en el lugar de producción.	El mantenimiento es normalmente "una reparación, que se realiza en el lugar donde está el cliente".