

## **LA TEORÍA DE RESTRICCIONES – TOC COMO PROPUESTA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA DE SERVICIOS LABORO S.A.**

La teoría de las restricciones -TOC, afirma que siempre es posible encontrar y eliminar, las diferentes restricciones a las que se enfrenta una organización, mediante el uso sistemático del sentido común, la identificación y superación de paradigmas, que atacan la productividad y rentabilidad de los negocios.

El propósito de este trabajo, es el de desarrollar de una propuesta de Gestión bajo la filosofía de la TOC en la empresa de servicios LABORO S.A., la cual es proveedora integral de servicios en seguridad industrial, salud ocupacional, administración y gestión ambiental.

### **PROBLEMA**

Mediante las diferentes herramientas ofrecidas por la TOC, fue posible establecer la restricción, es decir, LABORO S.A. necesita definir una actuación clara en la forma de atacar al mercado.

### **METODOLOGÍA**

En la primera parte define el marco conceptual de la teoría de restricciones, presentando generalidades, conceptos de resolución de problemas e implicaciones financieras. En la segunda parte, se expone la situación actual mediante la descripción de los procesos críticos del sistema, la actuación del personal, la meta de la empresa, la definición y análisis de las unidades de medición y medidores operativos y por último, la asignación del tróput para algunos de sus productos actuales. En la tercera parte se entró a la generación de una propuesta de gestión, con la metodología TOC, encontrando una solución a las preguntas ¿Qué cambiar?, ¿Hacia qué cambiar? y ¿Cómo inducir el cambio? La propuesta de gestión, se enfoca hacia la explotación de cada uno de los pasos básicos que contiene la metodología, observando su aplicabilidad en una empresa de servicios y evidenciando el porqué los procesos de pensamiento y demás herramientas TOC, pueden ser utilizadas como vía de mejoramiento para el logro de la meta de LABORO S.A.

### **RESULTADOS**

Se presentan mediante la resolución de 6 inyecciones para la empresa. Estas consisten en: mantener estadísticas de salud ocupacional para las empresas, investigar los índices de accidentalidad manejados por las ARP's, dar un enfoque más personalizado de los productos y seguimiento de los programas, hacer acuerdos en las contrataciones privadas, para el pago de los proyectos y definir indicadores que soporten la toma de decisiones en la empresa.

### **CONCLUSIONES**

- El análisis de TOC en una empresa de servicios, varía de gran manera frente a una empresa de manufactura. Los parámetros de aplicación y gestión, requieren de un enfoque altamente personalizado, por lo cual, algunos de ellos no aplican o no arrojan resultados importantes en el análisis para la empresa.
- La TOC dio un cuerpo teórico y una metodología para focalizar y encontrar hacia donde se debía actuar.
- Dentro de la Ingeniería Industrial es primordial la toma de decisiones de acuerdo a los objetivos del sistema, por esta razón, deben involucrarse un mayor número de herramientas y rutas alternativas para el desarrollo de prácticas gerenciales