



Download from
Dreamstime.com

This watermarked comp image is for previewing purposes only.

ID 2468711

© Milan Surkala | Dreamstime.com

[Investigacion.De Operaciones.Wayne L. Winston.Solucionario](#)

que los oficiales de la policía habían querido cambiar a un horario de 4 por 10 durante años. La ciudad se había resistido al horario de 4 por 10, porque parecía que se reducía la productividad. El SHPP demostró que los horarios de 4 por 10 no reducen la productividad. Después de la introducción del SHPP, el Departamento de Policía de San Francisco estableció los horarios de 4 por 10 y *¡mejoró la productividad!* El SHPP también permitió experimentar con una mezcla de patrullas con uno y dos policías.

Pasos 6 y 7: Se estima que el SHPP generó 170 000 horas productivas por año adicionales, por lo que la ciudad de San Francisco ahorró 5.2 millones de dólares al año. El 96% de todos los trabajadores prefirió los horarios generados por el SHPP que los elaborados en forma manual. Además, el SHPP permitió que el Departamento de Policía efectuara cambios estratégicos (como el de un horario de 4 por 10), lo cual hizo que los policías se sintieran más contentos e incrementaran su productividad. Luego de que se puso en marcha el SHPP, mejoraron en 20% los tiempos de respuesta a las llamadas.

Una de las principales razones para el éxito de SHPP, fue que el sistema permitió a los capitanes de la demarcación afinar el horario generado por computadora, y obtener uno nuevo en menos de un minuto. Por ejemplo, los comandantes de la demarcación podrían añadir o borrar oficiales de policía con toda facilidad, agregar o eliminar turnos, y ver de inmediato cómo estos cambios modificaban el horario maestro.

1.5 GE Capital

GE Capital ofrece el servicio de tarjetas de crédito a 50 millones de cuentas. El balance vigente total promedio excede los 12 000 millones de dólares. GE Capital, dirigido por Makuch y col. (1989), elaboró el sistema *PAYMENT* para reducir las cuentas vencidas y el costo de cobrarlas.

Paso 1: GE Capital tiene, en cualquier momento, más de 1 000 millones de dólares en cuentas vencidas. La compañía gasta 100 millones de dólares al año por el proceso de dichas cuentas. Todos los días, los empleados se comunican mediante cartas, mensajes o llamadas telefónicas directas, con más de 200 000 tarjeta-habientes con crédito vencido. El objetivo de la empresa era reducir las cuentas vencidas y el costo de procesarlas. Para hacerlo, GE Capital requería dar con un método para asignar escasos recursos de trabajo a las cuentas vencidas. Por ejemplo, *PAYMENT* determina qué cuentas vencidas reciben llamadas telefónicas directas y con cuáles no se tiene contacto.

Paso 2: La clave para modelar cuentas vencidas, es el concepto de una **matriz de movimiento de deudas en mora (MMDM)**. Esta matriz determina qué tanto de la probabilidad del pago de una cuenta vencida durante el mes presente depende de los siguientes factores: Tamaño del saldo insoluto (<300 dólares o ≥ 300 dólares), acción tomada (ninguna acción, llamadas telefónicas directas, mensajes grabados, cartas) y un puntaje de cumplimiento (alto, medio, bajo). A medida que es más alto el puntaje de cumplimiento relacionado con una cuenta vencida, es más probable que se pueda cobrar la cuenta. En la tabla 1 se proporcionan las probabilidades de una cuenta de 250 dólares que tiene dos meses de demora, su puntaje de cumplimiento es alto y se contactó mediante un mensaje telefónico.

TABLA 1
Entradas de la muestra en la MMDM

Evento	Probabilidad
Cuenta pagada por completo	0.30
Paga un mes	0.40
No paga nada	0.30

Como GE Capital tiene millones de cuentas vencidas, hay datos suficientes para estimar exactamente la matriz. Por ejemplo, supóngase que hubiera 10 000 cuentas que no



Download from
Dreamstime.com

This watermarked comp image is for previewing purposes only.

ID 2468711

© Milan Surkala | Dreamstime.com

solucionario wayne winston investigacion de operaciones

solucionario wayne winston investigacion de operaciones, solucionario investigacion de operaciones wayne winston 4ta edicion pdf descargar, wayne winston investigacion de operaciones solucionario pdf, investigacion de operaciones wayne winston solucionario, investigacion de operaciones wayne winston pdf, investigacion de operaciones wayne winston pdf descargar, investigacion de operaciones wayne winston pdf gratis

wayne winston investigacion de operaciones solucionario pdf

investigacion de operaciones wayne winston pdf

f8738bf902