

## PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

### DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES

**Curso académico 2013/2014**

Identificación y características de la asignatura			
Código	500105	Créditos ECTS	6 créditos
Denominación (español)	DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES		
Denominación (inglés)	OPERATIONS MANAGEMENT		
Titulaciones	ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS		
Centro	CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
Semestre	4º	Carácter	OBLIGATORIA
Módulo	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
Materia	DIRECCIÓN DE LA PRODUCCIÓN/OPERACIONES		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web
<b>AGUSTÍN MARÍA PAVÓN PÉREZ</b>	102	apavonr@unex.es	
Área de conocimiento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS		
Departamento	DIRECCIÓN DE EMPRESAS Y SOCIOLOGÍA		
Profesor coordinador (si hay más de uno)			
Competencias			
<b>Competencias básicas:</b>			
<p>CB1: Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.</p> <p>CB2: Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.</p> <p>CB3: Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.</p> <p>CB4: Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.</p> <p>CB5: Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.</p>			
<b>Competencias generales:</b>			
<p>CG1: Capacidad para identificar y anticipar problemas empresariales relevantes, en el ámbito privado y/o en el público.</p> <p>CG2: Capacidad para aportar racionalidad al análisis y a la descripción de cualquier aspecto de la realidad empresarial.</p> <p>CG3: Capacidad para aplicar al análisis de los problemas empresariales criterios profesionales basados en el manejo de instrumentos técnicos.</p>			
<b>Competencias transversales:</b>			
<p>CT1: Capacidad de gestión, análisis y síntesis.</p> <p>CT2: Capacidad de organización y planificación.</p> <p>CT3: Comunicación oral y escrita en la lengua nativa.</p> <p>CT6: Habilidad para analizar y buscar información proveniente de fuentes diversas.</p> <p>CT7: Capacidad para la resolución de problemas.</p> <p>CT9: Capacidad para trabajar en equipo.</p>			

CT14: Capacidad crítica y autocrítica.  
 CT15: Compromiso ético en el trabajo.  
 CT17: Capacidad de aprendizaje autónomo.  
 CT18: Capacidad de adaptación a nuevas situaciones.  
 CT21: Iniciativa y espíritu emprendedor.  
 CT24: Respeto y promoción de los valores democráticos y de la coeducación.

**Competencias específicas:**

CE31. Conocer y desarrollar diferentes técnicas aplicadas a la gestión de la empresa en la resolución de problemas relacionados con el área de producción y operación.

**Temas y contenidos**

**Breve descripción del contenido**

Introducción a la Dirección de Operaciones. La Estrategia de Operaciones. Diseño y desarrollo de nuevos productos. Selección y diseño del proceso y la tecnología. Planificación a LP de la capacidad. Localización de las instalaciones. La decisión de distribución física de las instalaciones. El factor humano en dirección de operaciones. Gestión de la calidad. La planificación de las operaciones a medio y corto plazo. Administración y gestión de inventarios. Gestión de la cadena de suministro. Gestión del mantenimiento. Planificación y control de proyectos.

**Temario de la asignatura**

**PRIMERA PARTE: INTRODUCCIÓN A LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES.**

**Tema 1. Introducción a la Dirección de Operaciones.**

- 1.1. El concepto de producción y la dirección de operaciones.
- 1.2. Historia de la dirección de operaciones.
- 1.3. Principales enfoques en el estudio de la dirección de operaciones.
- 1.4. La dirección de operaciones en los servicios.

**Tema 2. La Estrategia de Operaciones.**

- 2.1. Planificación estratégica de la producción.
- 2.2. Análisis estratégico: entorno competitivo actual.
- 2.3. Análisis estratégico: fortalezas y debilidades de la organización.
- 2.4. Objetivos de la dirección de operaciones.
- 2.5. Estrategia de operaciones.
- 2.6. Problemas y casos prácticos: Dogi y Grupo Gamesa.

**SEGUNDA PARTE: DECISIONES ESTRATÉGICAS.**

**Tema 3. Diseño y Desarrollo de Nuevos Productos.**

- 3.1. Concepto de producto.
  - 3.2. El proceso de diseño y desarrollo en el siglo XXI
  - 3.3. Fases del proceso de diseño y desarrollo de productos.
  - 3.4. El factor tiempo en el proceso de diseño y desarrollo.
  - 3.5. Nuevas técnicas de diseño y desarrollo de nuevos productos.
    - 3.5.1. Ingeniería Simultánea.
    - 3.5.2. Diseño para la excelencia.
    - 3.5.3. Despliegue de la función de calidad (QFD)
    - 3.5.4. Diseño, fabricación e ingeniería asistida por ordenador.
    - 3.5.5. Fabricación rápida de prototipos.
  - 3.6. Estrategias de desarrollo externo de nuevos productos.
  - 3.7. Diseño y desarrollo de servicios.
- Casos prácticos:  
 Desarrollo del modelo PB en Irizar.  
 Historias de productos con éxito.

**Tema 4. Selección y Diseño del Proceso y la Tecnología.**

- 4.1. Tipos de diseño de procesos.
- 4.2. Diseño de procesos en empresas de servicios.
- 4.3. Selección del proceso.
- 4.4. Economías de alcance y fábricas enfocadas.

- 4.5. Análisis y diseño del flujo de proceso.
- 4.6. Reingeniería de procesos.
- 4.7. Automatización en el diseño de procesos.
- 4.8. Automatización en los servicios.
- 4.9. La selección de equipos y la tecnología.

Casos prácticos:

La transformación de Sol Meliá.

#### **Tema 5. Planificación a largo plazo de la Capacidad y Localización de las Instalaciones.**

- 5.1. Planificación a largo plazo de la capacidad.
- 5.2. Economías y deseconomías de escala.
- 5.3. Determinación de la capacidad productiva.
- 5.4. La decisión de localización de la empresa.
- 5.5. Niveles de localización.
- 5.6. Factores de localización.
- 5.7. Economías de aglomeración.
- 5.8. Localización de empresas de servicios.

Casos prácticos:

Las mejores ciudades para crear una empresa.

La apuesta de Indra por el mercado chino.

#### **Tema 6. La Decisión de Distribución Física de las Instalaciones.**

- 6.1. Principales tipos de distribución en planta.
- 6.2. Métodos de distribución de instalaciones.
  - 6.2.1. Técnicas para la distribución por procesos.
  - 6.2.2. Técnicas para la distribución por productos.
- 6.3. Distribución de las instalaciones en las empresas de servicios.

Casos prácticos:

El personal y la distribución de instalaciones.

Diseño del espacio de oficinas en zona prime.

#### **Tema 7. El Factor Humano en Dirección de Operaciones.**

- 7.1. La productividad del factor humano.
- 7.2. Diseño de puestos de trabajo.
- 7.3. Análisis de puestos de trabajo y ergonomía.
- 7.4. Medición del trabajo.
- 7.5. Planes de incentivos.
- 7.6. Formación como factor de motivación.
- 7.7. Seguridad e higiene en el trabajo.
- 7.8. Curvas de aprendizaje.

Casos prácticos:

Grupo Altadis.

Diseño ergonómico para el trabajo sentado.

#### **Tema 8. Gestión de Calidad.**

- 8.1. Concepto de calidad.
- 8.2. Dimensiones de la calidad.
- 8.3. Costes de calidad.
- 8.4. Los gurús de la calidad.
- 8.5. Aseguramiento de la calidad: Normativa ISO.
- 8.6. Gestión de la calidad total.
- 8.7. Premios a la excelencia.
- 8.8. Gestión de la calidad en los servicios.

Casos prácticos:

La Denominación de origen Torta del Casar.

Gas Natural, la energía al servicio de las personas.

### **TERCERA PARTE: DECISIONES TÁCTICAS**

#### **Tema 9. La Planificación de las Operaciones a Medio y Corto Plazo.**

- 9.1. La jerarquía de planes de producción.
- 9.2. Planificación agregada de la producción.

9.3. Plan maestro de producción.  
 9.4. Planificación de la producción a muy corto plazo.  
 9.4.1. Proceso de autorización de pedidos.  
 9.4.2. Programación de operaciones.  
 9.4.3. Control del proceso de producción.  
 Casos prácticos:  
 Empresas de trabajo temporal.  
 Turrone y mazapanes Delaviuda.

**Tema 10. Sistemas Justo a tiempo.**

10.1. La filosofía justo a tiempo.  
 10.2. Sistemas pull versus sistemas push.  
 10.3. Elementos del sistema JIT.  
 10.4. Ventajas del sistema JIT.  
 10.5. JIT en empresas de servicios.  
 Casos prácticos:  
 Entrega automática directa en Ford España.  
 Los grupos empresariales en Japón: Keiretsus.

**Tema 11. Gestión de la Cadena de Suministro.**

11.1. Gestión de la cadena de suministro o logística.  
 11.2. Gestión de aprovisionamientos.  
 11.2.1. El proceso de compra.  
 11.2.2. Relaciones con el proveedor.  
 11.3. Administración de almacenes.  
 11.4. Distribución física.  
 11.5. La decisión de producir o subcontratar.  
 11.6. La logística inversa.  
 Casos prácticos:  
 Seur y la integración logística.  
 Estrategias de los operadores logísticos europeos.

**Actividades formativas**

Horas de trabajo del alumno por tema		Presencial		Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	SL	TP	EP
1	10	4	1		5
2	14	4	2		8
3	15	4	3		8
4	15	4	3		8
5	15	4	3		8
6	15	4	3		8
7	11	4			7
8	11	4			7
9	11	4			7
10	11	4			7
11	11	4			7
Evaluación del conjunto	11	1			10
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>45</b>	<b>15</b>		<b>90</b>

GG: Grupo Grande (100 estudiantes).

SL: Seminario/Laboratorio (prácticas clínicas hospitalarias = 7 estudiantes; prácticas laboratorio o campo = 15; prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas = 30, clases problemas o seminarios o casos prácticos = 40).

TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).

EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

**Metodología**

**Clases teóricas.**

El método más utilizado será la lección magistral. Las clases se expondrán normalmente mediante presentaciones realizadas en ordenador o con el apoyo de transparencias y de la pizarra. La exposición en clase de cada tema no habrá de ser necesariamente exhaustiva, pudiendo remitirse al alumno a la bibliografía para aquellas partes que presenten menor dificultad. En todo caso, en clase se realizará un recorrido general por las principales cuestiones del tema, analizándose con más

detalle aquellas que puedan resultar más complejas.  
Se promoverá la participación activa de los alumnos. Sus comentarios, preguntas y sugerencias serán bienvenidos en aras a la mejor comprensión y entendimiento de la materia.

### Clases prácticas

En muchos de los temas del programa se realizarán problemas y ejercicios prácticos que permitirán al alumno adquirir una mejor comprensión y manejo de las técnicas de gestión explicadas en clase. El alumno tendrá a su disposición los enunciados de los problemas y casos prácticos relativos al temario.

### Sistemas de evaluación

La evaluación será la suma de la puntuación obtenida por el alumno en:  
Examen escrito: parte teórica y práctica. Habitualmente constará de una prueba objetiva tipo test (20 o 30 preguntas con 4 opciones sólo una de ellas válida) y además podrá constar de cuestiones breves y/o preguntas de “tema a desarrollar”. Para superar esta parte, el alumno deberá obtener una calificación superior a 5 tanto en la prueba tipo test, como en las cuestiones breves o a desarrollar. El examen (teórica y práctica) tendrá una valoración máxima de 9 puntos.  
Se valorará la Participación activa en clase del alumno, así como la realización de los trabajos realizados durante las clases prácticas de la asignatura. Ambos elementos podrán valorarse hasta un máximo de 2 puntos sobre el total.

### Bibliografía y otros recursos

#### **Bibliografía general básica:**

- Miranda Gonzalez, F.J; Rubio Lacoba, Sergio; Chamorro Mera, Antonio; Bañegil Palacios, Tomás Manuel. *Manual de Dirección de Operaciones*.
- Domínguez Machuca, J.A.; García González, S.; Domínguez Machuca, M.A.; Ruiz Jiménez, A.; Álvarez Gil, M.J. *Dirección de Operaciones: Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios*. Ed. McGraw Hill, 1995.
- Alfalla Luque R.; García Sánchez, M. R.; Garrido Vega, P.; González Zamora, M.M. y Sacristán Díaz, M. *Introducción a la Dirección de Operaciones Táctico-Operativa: un enfoque práctico*. Ed. Delta Publicaciones, 1ª ed. 2008.
- Domínguez Machuca, J.A; Durbán Oliva, S. y Martín Armario, E. *El Subsistema Productivo de la Empresa*. Ed. Pirámide, 1990.
- Chase, R.B; Aquilano, N.J. y Jacobs, F.R. *Administración de Producción y Operaciones*. Ed. McGraw Hill, 10ª ed. 2004.
- Davis, M.M., Aquilano, N.J y Chase, R.B. *Fundamentos de Dirección de Operaciones*. McGraw-Hill 2001
- Gaither, N. y Frazier, G. *Administración de Producción y Operaciones*. Thomson International, 8ª ed. 2000.
- Heizer, J. y Render, B. *Dirección de la Producción. Decisiones Tácticas*. Ed. Prentice Hall, 6ª ed.2001.
- Krajewski, L.J. y Ritzman, L.P. *Administración de Operaciones: estrategia y análisis*. Ed. Prentice Hall, 5º ed. 2000.
- Meredith, J.R. *Administración de Operaciones: un énfasis conceptual*. Ed. Limusa, 2ª ed. 1999.
- Miranda González, F. J., Rubio Lacoba, S., Chamorro Mena, A. y Bañegil Palacio, T. M. *Manual de dirección de operaciones*. International Thomson Editores Spain-Paraninfo, S.A, 2005
- Riggs, J.L. *Sistemas de Producción: planeación, análisis y control*. Ed. Limusa, 3ª ed. 1998.
- Schroeder, R. *Administración de operaciones*. Ed. McGraw Hill. 2ª ed. 2005.
- Slack, N.; Chambers, S.; Harland, C. Harrison, A. y Johnston, R. *Operations Management*. Ed.Prentice Hall, 3ª ed. 2001.

### Horario de tutorías

Las tutorías se realizarán en el despacho del profesor, nº 102  
Miércoles: de 17,15h. a 19,15h.  
Jueves: de 17,15h a 20,15h.

### Recomendaciones

Aunque la asistencia a clase no es obligatoria para presentarse a los exámenes, consideramos que es fundamental para el adecuado seguimiento y comprensión de la materia. La bibliografía recomendada, los materiales docentes a disposición del alumno y las tutorías presenciales son, sin duda, una ayuda considerable para el seguimiento de la asignatura. No obstante, no podemos ignorar que no se trata de una asignatura a distancia y que la presentación de contenidos y su discusión en clase constituyen una parte fundamental del proceso de enseñanza-aprendizaje y de la relación entre el profesor y el alumno.