

**Dirección de Operaciones II**

Código: 102392  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2501572 Administración y Dirección de Empresas	OT	4	0

La metodología docente y la evaluación propuestas en la guía pueden experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias.

**Contacto**

Nombre: Alexandra Simon Villar  
Correo electrónico: Alexandra.Simon@uab.cat

**Uso de idiomas**

Lengua vehicular mayoritaria: español (spa)  
Algún grupo íntegramente en inglés: No  
Algún grupo íntegramente en catalán: No  
Algún grupo íntegramente en español: Sí

**Equipo docente**

Olga Borrell Vilanova  
Julio Perez Ortega Pérez Ortega  
Alexandra Simon Villar

**Prerequisitos**

No hay prerequisitos de conocimientos para cursar esta asignatura

**Objetivos y contextualización**

- Mostrar los conceptos y técnicas que se emplean dentro del área de operaciones, tanto en empresas industriales como de servicios, pero incidiendo especialmente en éstas últimas
- Conocer las técnicas que se utilizan para la gestión de la cadena de suministro (SCM)
- Conocer las técnicas y herramientas informáticas para la gestión de proyectos
- Presentar los conceptos asociados a la gestión de procesos mediante su modelado y simulación
- Introducir los conceptos de gestión de la calidad
- Conocer y saber utilizar software profesional para la gestión de operaciones

**Competencias**

- Aplicar los conocimientos teóricos para mejorar las relaciones con los clientes y proveedores, identificando las ventajas e inconvenientes de sus relaciones para ambas partes: empresa y clientes o proveedores.
- Aplicar los instrumentos matemáticos para sintetizar situaciones económico-empresariales complejas.
- Capacidad de adaptación a entornos cambiantes.
- Capacidad de comunicación oral y escrita en catalán, castellano e inglés, que permita sintetizar y presentar oralmente y por escrito el trabajo realizado.
- Capacidad de seguir aprendiendo en el futuro de forma autónoma, profundizando los conocimientos adquiridos o iniciándose en nuevas áreas de conocimiento.

- Demostrar iniciativa y trabajar autónomamente cuando la situación lo requiera.
- Identificar, justificar y razonar las decisiones correctas en función de los parámetros básicos de un problema empresarial.
- Mostrar una motivación por la calidad del trabajo realizado y una sensibilidad por sus consecuencias en el medioambiente y en la sociedad.
- Organizar el trabajo, en cuanto a una buena gestión del tiempo, ordenación y planificación del mismo.
- Seleccionar y generar la información necesaria para cada problema, analizarla, y tomar decisiones en base a la misma.
- Tomar decisiones en situaciones de incertidumbre, mostrando un espíritu emprendedor e innovador.
- Trabajar en equipo, siendo capaz de argumentar sus propuestas y validar o rehusar razonadamente los argumentos de otras personas.
- Utilizar las tecnologías de la información disponibles y adaptarse a los nuevos entornos tecnológicos.
- Valorar el compromiso ético en el ejercicio profesional.

## Resultados de aprendizaje

1. Aplicar las técnicas de resolución algorítmica de problemas de optimización.
2. Aplicar los principios básicos de modelización en la toma de decisiones empresariales.
3. Capacidad de adaptación a entornos cambiantes.
4. Capacidad de comunicación oral y escrita en catalán, castellano e inglés, que permita sintetizar y presentar oralmente y por escrito el trabajo realizado.
5. Capacidad de seguir aprendiendo en el futuro de forma autónoma, profundizando en los conocimientos adquiridos o iniciándose en nuevas áreas de conocimiento.
6. Demostrar iniciativa y trabajar de forma autónoma cuando la situación lo requiera.
7. Discernir entre métodos alternativos de análisis y aplicar las herramientas cuantitativas apropiadas para la resolución de problemas de gestión empresarial.
8. Modelizar la gestión de las operaciones empresariales aplicando técnicas cuantitativas de apoyo.
9. Mostrar motivación por la calidad del trabajo realizado y sensibilidad por sus consecuencias en el medio ambiente y en la sociedad.
10. Organizar el trabajo, con relación a una buena gestión del tiempo y a su ordenación y planificación.
11. Resolver problemas de optimización y obtención de previsiones a través de aplicaciones informáticas.
12. Seleccionar y generar la información necesaria para cada problema, analizarla y tomar decisiones partiendo de esta información.
13. Tomar decisiones en situaciones de incertidumbre y mostrar un espíritu emprendedor e innovador.
14. Trabajar en equipo y ser capaz de argumentar las propias propuestas y validar o rechazar razonadamente los argumentos de otras personas.
15. Utilizar las tecnologías de la información disponibles y adaptarse a los nuevos entornos tecnológicos.
16. Utilizar las técnicas previsionales en el ámbito empresarial.
17. Valorar el compromiso ético en el ejercicio profesional.

## Contenido

### 1. GESTIÓN DE PROYECTOS EMPRESARIALES

Tipos de proyectos  
 Técnicas de gestión de proyectos  
 Diagrama GANTT  
 Diagrama ROY  
 Diagrama PERT/CPM  
 Los recursos y los proyectos  
 Equilibrado de recursos  
 Los costes y los proyectos  
 Software para la gestión de proyectos

### 2. LOCALIZACIÓN DE INSTALACIONES

- Características de las decisiones de localización
- Modelos puntuación
- Modelos de centro de gravedad
- Modelos de mediana geométrica
- Modelos de costes
- Modelos de cobertura

### 3. SIMULACIÓN

- Concepto y utilidad de la simulación
- Metodología para la simulación
- Principales distribuciones estadísticas. Aproximación de datos reales a distribuciones teóricas. El software Stat::Fits
- Introducción al software Simio

### 4. GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Principios y definiciones de calidad
- Dimensiones de la calidad. Calidad de Servicio
- El coste de la NO calidad
- Modelos de gestión de la calidad: Normas ISO 9000 y EFQM
- El análisis modal de fallos y errores (AMFE)
- Control estadístico de la calidad (SPC)
- Sistemas a prueba de fallos-Poka-Yokes

### 5. LA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS

- Conceptos generales y definiciones
- Classificació y tipología de processos
- Relación entre procesos y proyectos
- Aplicación a modelos y sistemas de calidad ISO y EFQM
- Mapa de procesos
- Descripción y representación de Procesos y subprocessos. PROCESS MAPPING
- Sistemas de medida de resultados clave. Cuadros de mando y control (CM-KPI's)
- Mejora de procesos
- La mejora continua

Software para la gestión de procesos

## Metodología

"La docencia será presencial o semipresencial dependiendo del número de estudiantes matriculados por grupo y de la capacidad de las aulas al 50% de aforo."

A lo largo del curso se desarrollarán los diferentes apartados del programa. Habitualmente habrá una serie de materiales y actividades que el alumno deberá trabajar previamente a las clases y que servirán para motivar y mejorar la comprensión del tema.

A lo largo de cada tema se propondrán una serie de ejercicios o actividades para reforzar los contenidos, que se realizarán en grupos reducidos de alumnos. Habrá un serie de horas semanales para atender individualmente a los alumnos (tutorías) y solucionar las dudas que puedan tener.

Se hará uso de software profesional para la Dirección de Operaciones.

**"La metodología docente propuesta puede experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias ".**

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Práctica	14,5	0,58	2, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 11, 12, 14, 15, 16, 17
Teoría	33	1,32	2, 1, 3, 5, 7, 8, 9, 13, 11, 12, 15, 16, 17
Tipo: Supervisadas			
Sesiones de tutoría para los casos y el uso del software	15,5	0,62	2, 1, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 11, 12, 14, 15, 16
Tipo: Autónomas			
Estudio / preparación tareas	85	3,4	2, 1, 5, 6, 8, 11, 12, 14, 15, 16

## Evaluación

### Calendario de actividades de evaluación

Las fechas de las diferentes pruebas de evaluación (exámenes parciales, ejercicios en aula, entrega de trabajos, ...) se anunciarán con suficiente antelación durante el semestre.

La fecha del examen final de la asignatura está programada en el calendario de exámenes de la Facultad.

*"La programación de las pruebas de evaluación no se podrá modificar, salvo que haya un motivo excepcional y debidamente justificado por el cual no se pueda realizar un acto de evaluación. En este caso, las personas responsables de las titulaciones, previa consulta al profesorado y al estudiantado afectado, propondrán una nueva programación dentro del período lectivo correspondiente."* **Apartado 1 del Artículo 115. Calendario de las actividades de evaluación (Normativa Académica UAB)**

Los y las estudiantes de la Facultad de Economía y Empresa que de acuerdo con el párrafo anterior necesiten cambiar una fecha de evaluación han de presentar la petición rellenando el documento Solicitud reprogramación prueba [https://eformularis.uab.cat/group/deganat\\_feie/solicitud-reprogramacion-de-pruebas](https://eformularis.uab.cat/group/deganat_feie/solicitud-reprogramacion-de-pruebas)

### Procedimiento de revisión de las calificaciones

Coincidiendo con el examen final se anunciará el día y el medio en que se publicarán las calificaciones finales. De la misma manera se informará del procedimiento, lugar, fecha y hora de la revisión de exámenes de acuerdo con la normativa de la Universidad.

### Proceso de Recuperación

Todos los alumnos tienen la obligación de realizar las tareas evaluables. Si la nota de curso del alumno es 5 o superior, se considera superada la asignatura y ésta no podrá ser objeto de una nueva evaluación. En el caso de una nota inferior a 3,5, el estudiante tendrá que repetir la asignatura el siguiente curso. Para aquellos estudiantes que la nota de curso sea igual o superior a 3,5 e inferior a 5 podrán presentarse a la prueba de recuperación. Los profesores de la asignatura decidirán la modalidad de esta prueba. Cuando la nota de la prueba de recuperación sea igual o superior a 5, la calificación final de la asignatura será de APROBADO siendo la nota numérica máxima un 5. Cuando la nota de la prueba de recuperación sea inferior a 5, la calificación final de la asignatura será de SUSPENSO siendo la nota numérica la nota de curso (y no la nota de la prueba de recuperación).

Un estudiante que no se presenta a ninguna prueba evaluatoria se considera no evaluable, por lo tanto, un estudiante que realiza algún componente de evaluación continuada ya no puede ser calificado con un "no evaluable"

#### Irregularidades en actos de evaluación

Sin perjuicio de otras medidas disciplinarias que se estimen oportunas, y de acuerdo con la normativa académica vigente, *"en caso que el estudiante realice cualquier irregularidad que pueda conducir a una variación significativa de la calificación de un acto de evaluación, se calificará con un 0 este acto de evaluación, con independencia del proceso disciplinario que se pueda instruir. En caso que se produzcan diversas irregularidades en los actos de evaluación de una misma asignatura, la calificación final de esta asignatura será 0".* **Apartado 10 del Artículo 116. Resultados de la evaluación. (Normativa Académica UAB)**

"La evaluación propuesta puede experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias."

#### Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Gestión de la calidad- Trabajo escrito	20%	0	0	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 17
Gestión de procesos- Trabajo escrito con asistencia de software técnico	25%	0	0	2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 11, 12, 14, 15
Gestión de proyectos- Caso de estudio con software técnico	15%	0	0	2, 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 11, 14, 15, 16, 17
Localización de instalaciones- Trabajo escrito con el apoyo de software	15%	0	0	2, 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 11, 12, 14, 15, 16, 17
Tarea final: Simulación- Presentación oral con el apoyo de software técnico	25%	2	0,08	2, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 11, 12, 14, 15, 16, 17

#### Bibliografía

##### Bibliografía básica:

- Heizer, I. y Render, B. (2007): Dirección de la Producción (Decisiones tácticas). 8ª edición. Prentice-Hall.
- Heizer, I. y Render, B. (2007): Dirección de la Producción (Decisiones estratégicas). 8ª edición. Prentice-Hall.

##### Bibliografía complementaria:

- Chase, R.B., Aquilano, y N.J. Jacobs, F.R. (2005): Administración de la producción y operaciones, 10ª edición. McGraw-Hill.
- Companys, R. y Fonollosa, J.B. (1999): Nuevas técnicas de Gestión de stocks: MRP i JIT. 1ª edición. Marcombo.
- Gaither, N y Frazier, G. (2000): Administración de Producción y Operaciones. 4ª edición. Thomson Editores.

- Greasley, A. (2005): Operations Management. 1ª edición. John Wiley & sons
- Miranda Gonzalez, F.J. y otros. (2008): Manual de Dirección de Operaciones. 1ª edición. Thomson
- Slack, N, Chambers, S, y otros. (1998): Operations Management. 2ª edición Ed. Pitman Publishing
- Marc J Schnierderjans and Qing Cao. (2002) E-Commerce Operations Management. 1ª edición. World Scientific
- Schroeder, R. G. (2011): Administración de Operaciones. 5ª edición. McGraw-Hill
- Verge, X. y Martínez J.L.(1992): Estrategia y Sistemas de Producción de las Empresas Japonesas. 1ª edición. Gestió2000