

Plan 245 Lic.Admon.y Dirección de Empresas

Asignatura 43653 ESTRATEGIA DE OPERACIONES

Grupo 1

Presentación

Programa Básico

ESTRATEGIA DE OPERACIONES

Departamento: Organización de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados

Curso: 5º

Carácter: Optativo

Créditos: 6 (4 teóricos y 2 prácticos)

Periodo: Segundo cuatrimestre

Profesor: José Antonio Garzón Ramos

OBJETIVOS:

Desarrollo y aplicación, con un enfoque eminentemente práctico, de las estrategias de Mejora de la Calidad, estudiando su importancia e impacto en las decisiones que más afectan, actualmente, a la posición competitiva de las organizaciones y su contribución a la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

Presentar al alumno los Sistemas y Herramientas de Gestión de la Calidad más actuales y su aplicación a la Mejora Continua del Área Operativa de las organizaciones.

Se desarrollarán las relaciones con clientes, proveedores y empleados, los retos que plantea el desarrollo sostenible, la influencia del entorno y la importancia creciente de esta función dentro de las organizaciones en el logro de los objetivos.

Al final de cada tema se indicará la bibliografía básica y complementaria de la lista de manuales y artículos de revistas científicas especializadas incluida en este programa, junto con aquellos materiales que se estimen apropiados.

Programa de teoría:

Tema 1.- La Estrategia de Operaciones: Objetivos y aplicaciones

Tema 2.- La Estrategia de Calidad

Tema 3.- La Mejora Continua

Tema 4.- Las relaciones Cliente - Proveedor

Tema 5.- La mejora de los procesos

5.1.- Control de Procesos

5.2.- Gráficos de Control

5.3.- Estudios de Capacidad

Tema 6.- El compromiso de las personas

Tema 7.- Los Modelos de gestión

7.1.- El modelo europeo: EFQM

7.2.- Las normas internacionales ISO

Tema 8.- Despliegue de la Función Calidad

Tema 9.- Técnicas de Resolución de Problemas

Tema 10.- Integración de operaciones

Tema 11.- El Justo a Tiempo en la gestión de los aprovisionamientos

Programa de prácticas:

Ejercicios, Casos prácticos, trabajo en grupo en el aula, visionado y comen tarios de películas relacionadas con los casos de teoría y resolución de problemas.

Metodología (actividades):

Las actividades pedagógicas se realizarán en un entorno estimulante de los aprendizajes, basados en la práctica del

funcionamiento real de las empresas.

Ambiente abierto a la comunicación y receptivo a las aportaciones individuales y grupales con ejercicios, casos, ejemplos y películas sobre situaciones reales, experimentando los conocimientos desarrollados en la parte teórica. Se practicarán los aprendizajes en equipo y el análisis e interpretación de los resultados de los ejercicios en un clima de comunicación y participación grupal.

Se propone a los alumnos la realización de exposiciones sintéticas de artículos de revistas de actualidad sobre los contenidos de la asignatura.

Método y criterios de evaluación:

El sistema de evaluación de los conocimientos y contenidos de la asignatura será por escrito.

Se realizará un examen final en junio que constará de un cuestionario tipo test para valorar el conocimiento de la teoría y un caso práctico para determinar la capacidad de análisis y aportación de soluciones en una situación real.

Se valorarán positivamente las aportaciones de los alumnos en sus diferentes formas: participación, presentaciones de artículos de revistas y trabajos.

Objetivos

Desarrollo y aplicación, con un enfoque eminentemente práctico, de las estrategias de Mejora de la Calidad, estudiando su importancia e impacto en las decisiones que más afectan, actualmente, a la posición competitiva de las organizaciones y su contribución a la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

Presentar al alumno los Sistemas y Herramientas de Gestión de la Calidad más actuales y su aplicación a la Mejora Continua del Área Operativa de las organizaciones.

Se desarrollarán las relaciones con clientes, proveedores y empleados, los retos que plantea el desarrollo sostenible, la influencia del entorno y la importancia creciente de esta función dentro de las organizaciones en el logro de sus objetivos.

Al final de cada tema se indicará la bibliografía básica y complementaria de la lista de manuales y artículos de revistas científicas especializadas incluida en este programa, junto con aquellos materiales que se estimen apropiados.

Programa de Teoría

Tema 1.- Objetivos y aplicaciones de la moderna Estrategia de Operaciones

Tema 2.- La Estrategia de Calidad

Tema 3.- La Mejora Continua

Tema 4.- Las relaciones Cliente - Proveedor

Tema 5.- La Mejora de los Procesos

Tema 6.- El Compromiso de las personas

Tema 7.- Los Modelos internacionales de gestión

7.1.- El Modelo europeo: EFQM

7.2.- Las Normas Internacionales ISO

Tema 8.- Despliegue de la Función Calidad

Tema 9.- Técnicas de Resolución de Problemas

Tema 10.- Integración de operaciones

Programa Práctico

Ejercicios, Casos prácticos, trabajo en grupo en el aula, visionado y comentarios de películas relacionadas con los casos de teoría y resolución de problemas.

Evaluación

En el sistema de evaluación de los conocimientos y contenidos de la asignatura se tendrán en cuenta las siguientes situaciones:

1.- Para los alumnos que asistan regularmente a las clases: será suficiente para la superación de la asignatura la participación en los ejercicios y trabajos de grupo y la exposición en clase de un tema, que el profesor propondrá, relacionado con la asignatura. Se valorarán positivamente para la obtención de la nota el nivel de participación, compromiso, creatividad, calidad en la exposición del tema y realización de trabajos sobre alguno de los contenidos de la asignatura.

2.- Los alumnos que no puedan asistir regularmente a las clases podrán optar por una de las dos alternativas siguientes:

2.A.- Se les propondrá la realización de un trabajo relacionado con los contenidos de la asignatura.

2.B.- Se realizará un examen final que consistirá en la resolución de un caso práctico para determinar la capacidad de análisis y aportación de soluciones en una situación real.

Bibliografía

CAMPANELLA, J. (2000): "Los costes de la calidad. Principios, implantación y uso" . Ed. AENOR, Madrid.

DEMING, W. E. (1989): "Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis". Ed. Díaz de Santos, Madrid.

DOMINGUEZ MACHUCA, J. A. y Otros (1994): "Dirección de operaciones: Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios". MacGraw-Hill, Madrid.

DOMINGUEZ MACHUCA, J. A. y Otros (1995): "Dirección de operaciones: Aspectos estratégicos en la producción y los servicios". Ed. MacGraw-Hill, Madrid.

GOLDRATT, E. y COX, J. (1986): "La meta. Un proceso de mejora continua". Taular.

HEIZER, J. Y RENDER, B. (2001): "Dirección de la producción. Decisiones tácticas". Prentice Hall, Madrid.

HEIZER, J. Y RENDER, B. (2001): "Dirección de la producción. Decisiones estratégicas". Prentice Hall, Madrid.

JURAN, J. M. y GRYNA, F. M. (1993): "Manual de control de calidad", vol. I y II, Ed. McGraw-Hill, Madrid.

MEMBRADO MARTÍNEZ, J. (1999): "La gestión empresarial a través del modelo europeo de excelencia de la EFQM". Ed. Díaz de Santos, Madrid.

MONFORTE, M. (1998): "Las operaciones en la estrategia empresarial". Ed. Pirámide, Madrid.

SENLE, A. (2001): "ISO 9000-2000: calidad en los servicios". Ed. Gestión 2000, Barcelona.

SENLE, A. (2001): "ISO 9000-2000: liderazgo de la nueva calidad". Ed. Gestión 2000, Barcelona.

VILAR BARRIO, J. F. (1999): "Como mejorar los procesos. Control estadístico de proceso, herramienta fundamental en el incremento de la competitividad". Ed. Fundación Confemetal, Madrid.
