



Gestión de la  
producción y  
servicios

Grado en Creación y  
Administración de  
empresas  
2018-19



UNIVERSIDAD  
NEBRIJA

## GUÍA DOCENTE

**Asignatura:** Gestión de la producción y servicios

**Titulación:** Grado en Creación y Administración de empresas

**Curso Académico:** 2018-19

**Carácter:** Obligatoria

**Idioma:** Castellano

**Modalidad:** Presencial/semipresencial/a distancia

**Créditos:** 6

**Curso:** 3º

**Semestre:** 2º

**Profesores/Equipo Docente:** Dr. D. Francisco Javier Ramos González

### 1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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.

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.

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.

CB4.- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

CB5.- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

CG1.- Capacidad para la resolución de problemas

CG3.- Capacidad de organización y planificación

CG5.- Capacidad de tomar decisiones

CG6.- Capacidad de transmisión de conocimientos

CG9.- Trabajar en entornos de presión

CG11.- Capacidad de adaptación a nuevas situaciones

CG12.- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica

CG13.- Habilidad en la búsqueda de información e investigación

CG14.- Habilidad en el diseño y gestión de proyectos

CG17.-Formarse en la interpretación de casos de estudio, motivados en casos y noticias a partir de los modelos estudiados

CE 3: Comprender los términos y conceptos relacionados con las matemáticas y las técnicas estadísticas que permitan el mejor proceso de diagnóstico y decisión posible

CE 11: Usar habitualmente la tecnología de la información y las comunicaciones en todo su desempeño profesional

CE 12: Conocer los modelos organizativos y estructurales en la empresa moderna

CE 15: Gestionar y administrar una empresa u organización de pequeño tamaño,

entendiendo su ubicación competitiva e institucional e identificando sus fortalezas y debilidades

CE 18: Emitir informes de asesoramiento sobre situaciones concretas de empresas y mercados

CE 27: Tener un comportamiento ético en los negocios

CE 28: Poner en práctica y desarrollar de los conocimientos teórico/técnicos adquiridos en sus estudios, enfrentándose a problemas y toma de decisiones reales

CE 34: Ser capaces de establecer metas realistas y alcanzarlas

CE 35: Ejercitar la creatividad e innovación para encontrar soluciones a los problemas

CE 36: Aplicar una metodología práctica y coherente para realizar diseños organizativos adecuados

CE 37: Adquirir capacidades para la gestión de recursos, orientación al cliente, capacidad de interlocución y negociación estratégica; así como capacidad de reacción y desarrollo de acciones correctoras ágiles y eficaces

## **2. CONTENIDOS**

### **2.1. Requisitos previos**

Ninguno.

### **2.2. Descripción de los contenidos**

Esta asignatura presenta el subsistema de producción y operaciones y su relación con los restantes subsistemas de la empresa.

Estudio de las funciones de producción y análisis desde el punto de vista estratégico, de las etapas y factores que afectan en la actualidad al área de producción de cualquier empresa, independientemente del sector al que pertenezca.

### **2.3. Contenido detallado**

Presentación de la asignatura.  
Explicación de la Guía Docente.

## **MODULO 1**

### **PARTE I: INTRODUCCION A LA DIRECCION DE OPERACIONES**

- 1. INTRODUCCION A LA DIRECCION DE LA OPERACIONES.**
  - 1.1. CONCEPTO DE PRODUCCIÓN Y DE 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**
- 2. LA ESTRATEGIA DE OPERACIONES.**
  - 2.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA O A LARGO PLAZO DE LA PRODUCCIÓN**
  - 2.2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO. ENTORNO COMPETITIVO ACTUAL**
  - 2.3. ANÁLISIS ESTRATÉGICO. RECURSOS Y CAPACIDADES INTERNAS**
  - 2.4. OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES**
  - 2.5. LA ESTRATEGIA DE OPERACIONES**

### **PARTE II: DECISIONES ESTRATEGICAS**

- 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 NUEVOS PRODUCTOS**
  - 3.4. EL FACTOR TIEMPO EN EL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO**
  - 3.5. NUEVAS TÉCNICAS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS**
  - 3.6. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO EXTERNO DE NUEVOS PRODUCTOS**
  - 3.7. DISEÑO Y DESARROLLO DE SERVICIOS**

## **MODULO 2**

- 4. SELECCIÓN Y DISEÑO DEL PROCESO Y LA TECNOLOGIA.**
  - 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 DE SERVICIOS**
  - 4.9. SELECCIÓN DE EQUIPOS Y TECNOLOGÍA**
- 5. PLANIFICACION A LARGO PLAZO DE LA CAPACIDAD PRODUCTIVA Y LOCALIZACION 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
- 5.9. MÉTODOS CUANTITATIVOS DE LOCALIZACIÓN

### MODULO 3

- 6. LA DECISION DE LA DISTRIBUCION FISICA DELAS INSTALACIONES.
  - 6.1. PRINCIPALES TIPOS DE DISTRIBUCIÓN EN PLANTA
  - 6.2. MÉTODOS DE DISTRIBUCIÓN DE INSTALACIONES
  - 6.3. DISTRIBUCIÓN DE LAS INSTALACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS

### PARTE III: GESTION DE LA CALIDAD

- 7. CALIDAD Y SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD.
  - 7.1. CONCEPTO DE CALIDAD
  - 7.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD
  - 7.3. COSTES DE LA CALIDAD
  - 7.4. LOS GURUS DE LA CALIDAD
  - 7.5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
  - 7.6. GESTION DE LA CALIDAD TOTAL
  - 7.7. PREMIOS A LA EXCELENCIA
  - 7.8. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

### PARTE IV: LOGISTICA Y GESTION DE COMPRAS

- 8. LA PLANIFICACION DE LAS OPERACIONES A MEDIO Y CORTO PLAZO.
  - 8.1. JERARQUÍA DE LOS PLANES DE PRODUCCIÓN
  - 8.2. PLANIFICACIÓN AGREGADA DE PRODUCCIÓN
  - 8.3. PLAN MAESTRO DE PRODUCCIÓN
  - 8.4. PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN A MUY CORTO PLAZO

### MODULO 4

- 9. GESTION DE INVENTARIOS CON DEMANDA INDEPENDIENTE.
  - 9.1. VENTAJAS DE LOS INVENTARIOS
  - 9.2. INCONVENIENTES DE LOS INVENTARIOS
  - 9.3. NATURALEZA DE LOS INVENTARIOS
  - 9.4. MODELOS DE CANTIDAD FIJA
  - 9.5. MODELO DE PERIODO ECONÓMICO DE PEDIDO
  - 9.6. CANTIDAD DE PEDIDO PARA ARTÍCULOS CON DEMANDA INDEPENDIENTE ALEATORIA
- 10. GESTION DE INVENTARIOS CON DEMANDA DEPENDIENTE.
  - 10.1. PLANIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE MATERIALES
  - 10.2. ELEMENTOS DEL SISTEMA MRP
  - 10.3. TAMAÑO DEL LOTE DE PEDIDO

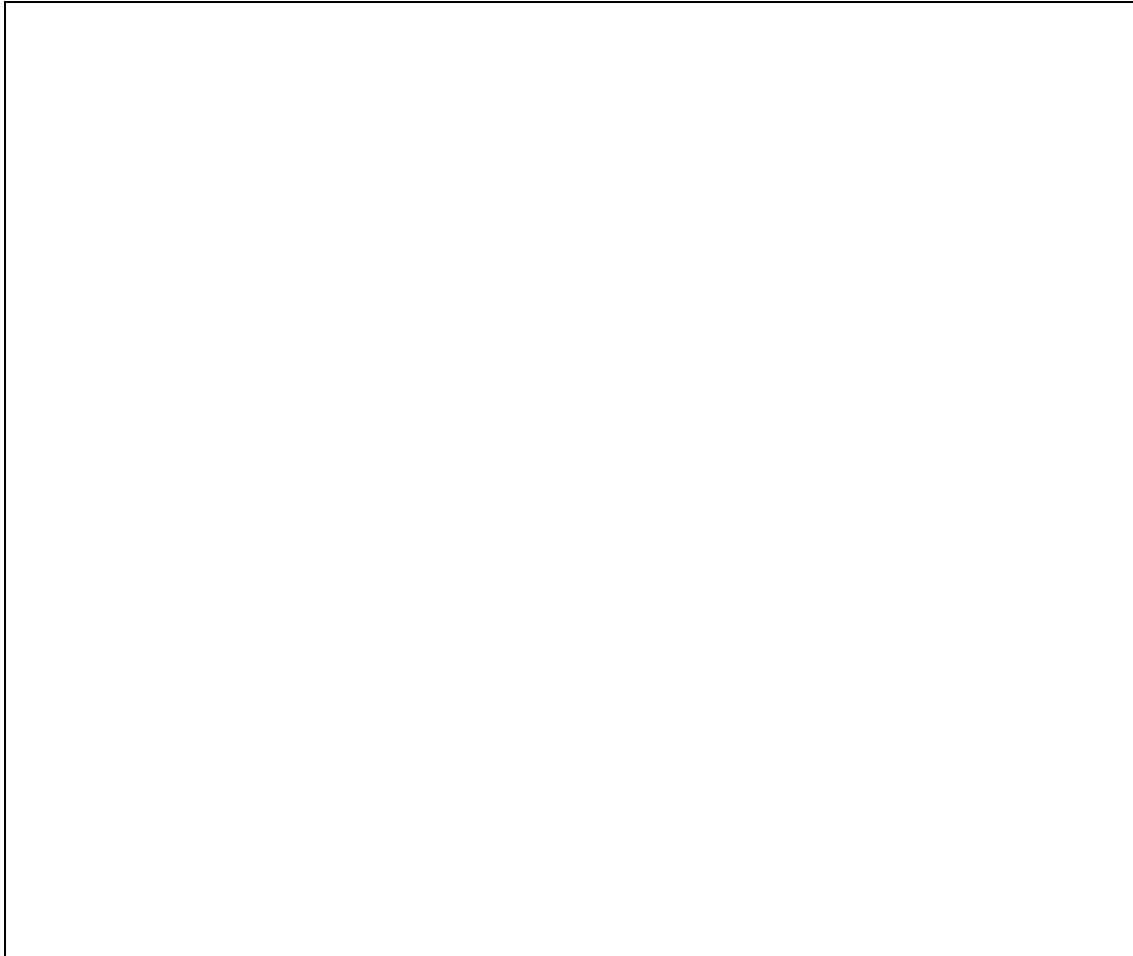
- 10.4. CUESTIONES A ANALIZAR EN RELACIÓN CON LOS SISTEMAS MRP**
- 10.5. EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS MRP**
- 10.6. PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA**
- 10.7. VALORACIÓN DE LOS SISTEMAS ERP**

**11. SISTEMAS JUSTO A TIEMPO.**

- 11.1. LA FILOSOFÍA JUST IN TIME**
- 11.2. SISTEMAS PULL VERSUS SISTEMAS PUSH**
- 11.3. ELEMENTOS DEL SISTEMA JUST IN TIME**
- 11.4. VENTAJAS DEL SISTEMA JUST IN TIME Y COMPARACIÓN CON EL MRP**
- 11.5. JIT EN EMPRESAS DE SERVICIOS**

**12. GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTRO.**

- 12.1. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO O GESTIÓN LOGÍSTICA**
- 12.2. GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTOS**
- 12.3. ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES**
- 12.4. DISTRIBUCIÓN FÍSICA**
- 12.5. LA DECISIÓN DE PRODUCIR O SUBCONTRATAR**
- 12.6. LOGÍSTICA INVERSA**



#### **2.4. Actividades Dirigidas**

Durante el curso se desarrollará la siguiente actividad. Asimismo, en cada tema se realizarán prácticas, casos y ejercicios que complementen el desarrollo de la parte teórica de la materia:

*Actividad Dirigida 1 (AD1): Tenéis que buscar información en Internet en una empresa (mejor de las del IBEX-35) para establecer y analizar los temas vistos en clase con su aplicación práctica*

### **3. SISTEMA DE EVALUACIÓN**

#### **3.1. Sistema de calificaciones**

El sistema de calificaciones finales se expresará numéricamente del siguiente modo:

0 - 4,9 Suspenso (SS)

5,0 - 6,9 Aprobado (AP)

7,0 - 8,9 Notable (NT)

9,0 - 10 Sobresaliente (SB)

La mención de "matrícula de honor" podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0.

#### **3.2. Criterios de evaluación**

Convocatoria ordinaria

Modalidad: Presencial

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Asistencia y participación en clase	10%
Presentación de trabajos y proyectos (Prácticas individuales y trabajo en equipo)	30%
Prueba parcial	10%
Examen final presencial	50%

Convocatoria extraordinaria

Modalidad: Presencial, Semipresencial y A distancia

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Presentación de trabajos y proyectos (Prácticas individuales y trabajo en equipo)	30%
Examen final o trabajo final presencial	70%

**3.3. Restricciones**

Calificación mínima

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores es necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final.

Asistencia

El alumno que, injustificadamente, deje de asistir a más de un 25% de las clases presenciales podrá verse privado del derecho a examinarse en la convocatoria ordinaria.

Normas de escritura

Se prestará especial atención en los trabajos, prácticas y proyectos escritos, así como en los exámenes tanto a la presentación como al contenido, cuidando los aspectos gramaticales y ortográficos. El no cumplimiento de los mínimos aceptables puede ocasionar que se resten puntos en dicho trabajo.

**3.4. Advertencia sobre plagio**

La Universidad Antonio de Nebrija no tolerará en ningún caso el plagio o copia. Se considerará plagio la reproducción de párrafos a partir de textos de auditoría distinta a la del estudiante (Internet, libros, artículos, trabajos de compañeros...), cuando no se cite la fuente original de la que provienen. El uso de las citas no puede ser indiscriminado. El plagio es un delito.

En caso de detectarse este tipo de prácticas, se considerará Falta Grave y se podrá aplicar la sanción prevista en el Reglamento del Alumno.

**4. BIBLIOGRAFÍA**

Bibliografía básica

- MIRANDA GONZALEZ, F.J. Y OTROS. 2005. Manual de dirección de operaciones. Editorial Paraninfo. Madrid.

Bibliografía complementaria

- HEIZER, J. RENDER, R. 2007. Dirección de la producción y las operaciones. Decisiones estratégicas vol. I. Decisiones tácticas vol. II. Editorial Pearson. Madrid.



- DOMINGUEZ MACHUCA, J.A. Y OTROS. 1995. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios. vol. I. Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios. vol. II. Editorial McGraw-Hill. Madrid.
- SCHROEDER, R.G. 1992. Administración de operaciones. Editorial McGraw-Hill. México.

## 5. DATOS DEL PROFESOR

Nombre y Apellidos	Francisco Javier Ramos González
Departamento	Organización de empresas
Titulación académica	Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, Licenciado en Psicología y Derecho
Correo electrónico	framos@nebrija.es
Localización	Campus de Princesa. Sala de Profesores
Tutoría	Previa petición por correo electrónico

<p>Experiencia docente, investigadora y/o profesional, así como investigación del profesor aplicada a la asignatura, y/o proyectos profesionales de aplicación.</p>	<p>Es Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales (2008) por la Universidad Complutense de Madrid. Licenciado en Psicología (1981), por la Universidad Complutense de Madrid. Diplomado en Psicología Industrial (1983) por la Escuela de Psicología y Psicotecnia. Licenciado en Derecho (1991) por la Universidad Nacional de Educación a Distancia y ha realizado estudios postdoctorales en la Universidad de Harvard, en management research.</p> <p>Compagina la consultoría con la actividad docente. Ha trabajado en diferentes consultoras, siendo actualmente socio director en Boston Asesores.</p> <p>Ha dirigido Programas e impartido Clases en distintas Universidades e Instituciones de Postgrado, siendo actualmente Profesor Asociado de la Universidad Complutense de Madrid, del Colegio Universitario Cardenal Cisneros y de la Universidad Antonio de Nebrija, además de EAE Business School y de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla</p> <p>Su línea de investigación y de consultoría se centra en la conexión entre la Dirección Estratégica, la Estructura Organizativa, las Prácticas de Recursos Humanos y del Sistema de Operaciones.</p>
---	--