



Hacia el proceso de autoevaluación y autorregulación. ***"Asumiendo el reto para la excelencia profesional"***

### Misión

Promover la formación humanista y profesional en el área de los negocios, con responsabilidad social, y capacidad de gestión integral, mediante la investigación, la docencia y la acción social, para generar los cambios que demanda el desarrollo del país.

### Visión

Ser líderes universitarios en la formación humanista y el desarrollo profesional en la gestión integral de los negocios, para obtener las transformaciones que la sociedad globalizada necesita para el logro del bien común.

### Valores

- ✓ Prudencia
- ✓ Tolerancia
- ✓ Solidaridad
- ✓ Integridad
- ✓ Perseverancia
- ✓ Alegría

**CATEDRA DE GERENCIA  
DE OPERACIONES**

## CARRERA DE DIRECCIÓN DE EMPRESAS PROGRAMA DEL CURSO DN-0496 GERENCIA DE OPERACIONES II CICLO, 2013

### Información general:

**Curso del VIII Ciclo del plan de estudios del 2002**

**Créditos:** 3 créditos.

**Horas lectivas por semana:** Consta de 3 horas semanales

**Requisitos:** DN-0495 Métodos Cuantitativos para Toma de Decisiones

### Información de la cátedra

Profesores:

Grupo 01, 03 y 05: MSc. Enrique León Parra.

Grupo 02 y 04: Ing. Fernán Cañas Coto, Mag.

Sedes Regionales:

Sede Recinto de Paraíso: Lic. Juan José Romero Jiménez

Sede Guanacaste: Ing. Luis Alonso Delgado Lobo

Sede del Pacífico: Lic. Eduardo Brenes Guzmán

Sede de Occidente: Ing. Fabián Zúñiga Vargas

Recinto de Guápiles: Ing. Henry Bustos López

Sede de Limón: MBA. Gerardo Romero Centeno

### I. Descripción del curso

En la actualidad, ante la globalización de los mercados y las aperturas comerciales entre los países, toda empresa que quiera sobrevivir exitosamente deberá de fomentar al máximo la eficiencia, eficacia, productividad y calidad dentro de sus sistemas de producción y administrativos. En este curso se desarrolla el tema de la producción y las operaciones.

### II. Objetivo general:

En este curso se pretende mostrar que la dirección de operaciones no es un conjunto de herramientas con poca relación entre sí, sino una síntesis de conceptos y técnicas que se relacionan directamente con los sistemas productivos y mejoran su dirección.

Con frecuencia se confunde la dirección de operaciones con la investigación de operaciones y con la ingeniería industrial, cuando la diferencia fundamental es esta: la dirección de operaciones es un área de la dirección de empresas, mientras que la investigación de operaciones es una rama de las matemáticas aplicadas y la ingeniería industrial es una disciplina de ingeniería. Como objetivo primordial de este curso es enseñar el papel de la dirección de operaciones y las consecuencias para las empresas de decisiones ejecutivas erróneas en este campo de la administración de una organización.



### III. Objetivos específicos:

Los objetivos del curso son explicar cómo se dirige la función de operaciones, presentar algunas herramientas y conceptos de dirección de las operaciones que el estudiante pueda aplicar en su trabajo. Ayudarlo a apreciar la interacción de esta actividad directiva con otros sistemas administrativos en las organizaciones, presentar algunos conceptos nuevos en el área y presentar un conocimiento del área en su totalidad. Podemos numerar los objetivos de la siguiente forma:

- 1- Estudiar el génesis de la producción industrial y el papel estratégico de la manufactura.
- 2- Estudiar el papel de la calidad en el desempeño de las empresas.
- 3- Desarrollar las bases de las decisiones operativas de manufactura: Ingeniería de Productos, Distribución de Planta, Ingeniería de Métodos, Medición del Trabajo.
- 4- Estudiar el análisis de la capacidad productiva: Capacidad, Eficiencia, Productividad y Eficacia.
- 5- Estudiar los principios fundamentales de la Programación de Operaciones: Planes Globales, MRP, MRPII, Control de Inventarios.
- 6- Estudiar los fundamentos de diversos enfoques de manufactura: Sistemas L.M.: Justo Tiempo, Teoría de Restricciones, Manufactura Concentrada, Frugal y Modular.

### IV. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

Desarrollo de técnicas modernas de Administración de la Producción y de la Gerencia de Calidad, donde se complementan la teoría con la práctica, buscando altos niveles de competitividad a nivel mundial, con una productividad y aprovechamiento al máximo de todos los recursos de la organización, donde se plantea la empresa virtual y altamente rentable en el mercado que decide incursionar, mediante la sincronización de la producción con la demanda. Se seguirá el siguiente calendario de actividades por sesión.

#### TEMA

#### MANUFACTURA ESTRATÉGICA:

Introducción. Análisis del génesis y evolución de las Teorías de Producción.  
Tipos de Proceso. Estrategia de Manufactura Artesanal, Masiva y Ajustada.  
Desarrollo Táctico de los Sistemas de Manufactura:  
Manufactura Japonesa, Producción Modular,  
Manufactura Concentrada. Manufactura Frugal.  
Manufactura Sincronizada: Teoría de Restricciones (TOC).  
Ingeniería Concurrente.

#### MANUFACTURA OPERATIVA:

Principios fundamentales de Localización y Distribución de Planta.  
Ingeniería de Métodos y Medición del Trabajo

#### PRIMER EXAMEN PARCIAL

Programación y Control de Operaciones:  
Planeación y Programación de la Producción: Génesis, MRP II, ERP,  
El Programa Maestro de Producción y Planeación Global de la Capacidad.  
Planeación de materiales: MRP  
Planeación de los Recursos de Capacidad: Balance de Flujo de Producción. Análisis de Desperdicios y Cargas de Producción.  
Conceptos Generales de Programación de Piso: Secuenciamiento,  
Criterios de Programación: PUSH, PULL, DBR, KAN BAN.

#### SEGUNDO EXAMEN PARCIAL



## GERENCIA DE CALIDAD

Conceptos fundamentales de Calidad, Costos de Calidad, Sistemas de Calidad:  
Administración Estratégica de la Calidad, Aseguramiento de Calidad y Control de Calidad  
Cultura de Calidad, Gestión de Calidad y Ambiente: Normativa ISO 9000 e ISO 14000.  
Herramientas estadísticas para el Aseguramiento y Control de la Calidad

## TERCER EXAMEN PARCIAL

### V. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CRONOGRAMA

El cálculo de la nota final de los matriculados en el curso de Gerencia de Operaciones será de acuerdo al siguiente formato:

|                        |      |
|------------------------|------|
| Primer Examen Parcial  | 25%  |
| Segundo Examen Parcial | 25%  |
| Tercer Examen Parcial  | 25%  |
| Exámenes cortos        | 10%  |
| Juego Gerencial        | 15%  |
|                        | 100% |
| NOTA FINAL             | 100% |

La asistencia a clase será totalmente libre y no será considerada para efectos de evaluación, sin embargo, la participación en clase podría influir positivamente en el redondeo final. Los exámenes cortos no se repiten y serán realizados sin previo aviso. Como parte de los criterios de evaluación, se tomará en cuenta que aquel estudiante o grupo de trabajo que incurra en alguna falta grave tal como, copia, plagio, utilización de material no autorizado o comunicación ilícita en cualquiera de la pruebas, perderá automáticamente el curso.

| Semana del                 | Sesión | Materia  |
|----------------------------|--------|--|
| 12 de Agosto               | 1      | Estrategia de Operaciones y Competitividad                       |
| 19 de Agosto               | 2      | Diseño de productos y servicios                                  |
| 26 de Agosto               | 3      | Manufactura Esbelta - Justo a Tiempo y Lean Manufacturing        |
| 2 de Setiembre             | 4      | Teoría de las restricciones                                      |
| 9 de Setiembre             | 5      | Manufactura Frugal, Concentrada, Modular. Localización de Planta |
| 16 de Setiembre            | 6      | Distribución de Planta.  |
| 23 de Setiembre            | 7      | Ingeniería de Métodos y Medición del trabajo.                    |
| <b>Sábado 28 Setiembre</b> |        | <b>Primer examen parcial de cátedra.</b>                         |
| 30 de Setiembre            | 8      | Mps y CRP global.  |
| 7 de Octubre               | 9      | Mrp  |
| 14 de Octubre              | 10     | CRP específico y Secuenciamiento                                 |
| 21 de Octubre              | 11     | Programación de piso   |
| 28 de Octubre              | 12     | Programación de piso   |
| 4 de Noviembre             | 13     | Sistemas de calidad y sus herramientas estadísticas básicas.     |
| <b>Sábado 9 Noviembre</b>  |        | <b>Segundo examen parcial de cátedra.</b>                        |
| 11 de Noviembre            | 14     | Gráficos de Control  |
| 18 de Noviembre            | 15     | Análisis de la Capacidad   |
| <b>Sábado 23 Noviembre</b> |        | <b>Repaso de pruebas de hipótesis</b>                            |
| 25 de Noviembre            | 16     | Muestreo de Aceptación   |
| 2 de Diciembre             | 17     | Control y aseguramiento con normas ISO                           |
| <b>Sábado 7 Diciembre</b>  |        | <b>Tercer examen parcial de cátedra.</b>                         |
| <b>Sábado 14 Diciembre</b> |        | <b>Examen de ampliación.</b>                                     |



## CALENDARIO DEL JUEGO GERENCIAL

| Fechas                  | Horario              |
|-------------------------|----------------------|
| Sábado 16 de noviembre  | Inicia a las 6 p.m.  |
| Domingo 17 de noviembre | 24 horas             |
| Lunes 18 de noviembre   | Concluye a la 1 a.m. |

Los estudiantes deben de formar equipos de 5 personas, a cada equipo se le entregará una empresa virtual la cual administrará por un periodo de un año virtual, la empresa con mayores utilidades y efectivo será la ganadora. La nota que obtengan los estudiantes en el simulador dependerá de su posición final en el juego.

### LECTURAS ASIGNADAS

### SESION

|  |    |
|--|----|
| CHASE AQUILANO : Caps. 1, 2  | 1  |
| CHASE AQUILANO: Caps. 3  | 2  |
| CHASE AQUILANO: Caps. 9, 13 y Lecturas Complementarias             | 3  |
| CHASE AQUILANO: Cap. 20 y Lectura Complementaria                   | 4  |
| CHASE AQUILANO: Cap. 12 y Lecturas Complementarias                 | 5  |
| CHASE AQUILANO: Cap. 6 y nota técnica 6A. Cap. 7 y nota técnica 7A | 6  |
| CHASE AQUILANO: Cap. 5, nota técnica 5A y Lecturas Complementarias | 7  |
| CHASE AQUILANO: Caps. 4, 14 y 16                                   | 8  |
| CHASE AQUILANO: Caps. 11, 17 y 18                                  | 9  |
| CHASE AQUILANO: Cap. 19 y nota técnica 19A                         | 10 |
| GUTIERREZ PULIDO Caps. 1 y 2                                       | 11 |
| GUTIERREZ PULIDO Caps. 10, 11, 12, 13 y Lectura Complementaria     | 12 |
| GUTIERREZ PULIDO Caps. 5 y 6                                       | 13 |
| GUTIERREZ PULIDO Cap. 14 y Lectura Complementaria                  | 14 |
| GUTIERREZ PULIDO Caps. 9 y 15                                      | 15 |
| GUTIERREZ PULIDO Cap. 18   | 16 |
| GUTIERREZ PULIDO Caps. 3 y 4                                       | 17 |

### VI. METODOLOGÍA

El trabajo en el aula se basa en un alto porcentaje en la exposición magistral sobre aspectos específicos de la materia, abierta a continuas consultas y participaciones de los involucrados, cuyo fin es alcanzar los objetivos planificados. **En tiempo fuera del horario del curso, los participantes están en la obligación de estudiar la materia cubierta y resolver ejercicios, tareas y trabajos de investigación que sean o no previamente asignados, respetando las fechas definidas para su presentación y entrega.**

La participación activa durante la clase es requisito fundamental para cubrir la materia en discusión, donde son importantes las experiencias de los estudiantes en el desarrollo del curso.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

### **Libros obligatorios para el curso:**

A continuación se presenta los dos libros de uso obligatorio por parte de los alumnos para el presente curso, siendo obligación del estudiante el llevar las lecturas de los correspondientes capítulos al día de acuerdo con el calendario de lecturas asignadas que se encuentra al final del programa del curso.

### **Administración de Operaciones, *producción y cadena de suministros.***

Chase - Jacobs

Décimo tercera edición en español. Derechos reservados © 2014, Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

### **Calidad Total y Productividad.**

Humberto Gutiérrez Pulido

Tercera edición. Derechos reservados © 2010, Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

### **Libros de Consulta:**

Las lecturas complementarias son recomendadas para una mayor facilidad de comprensión y dominio de la materia por parte de los estudiantes. Se les recomienda especialmente el libro de Hitoshi Kume para la parte de Gerencia de la Calidad. Si algún estudiante considera que tiene vacíos importantes en el área estadística se le recomienda repasar utilizando el libro que aparece al final de la bibliografía.

### **Administración de Operaciones, *Principios.***

Heizer-Render

Séptima edición en español. Derechos reservados © 2009, Prentice Hall-Pearson Education, México.

### **Dirección de Operaciones, *Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios.***

José Antonio Domínguez Machuca

Primera edición en español. Derechos reservados © 1995, Mc Graw-Hill Interamericana de España.

### **Análisis de la Producción y las Operaciones**

Steven Nahmias

Quinta edición en español. Derechos reservados © 2007, Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

### **Herramientas Estadísticas Básicas para el Mejoramiento de la Calidad**

Hitoshi Kume

Derechos reservados © 1992, Grupo editorial Norma.

### **Desarrollo de una Cultura de Calidad**

Humberto Cantú Delgado

Tercera edición en español. Derechos reservados © 2006, Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

### **Control de Calidad**

Jorge Acuña Acuña

Tercera Edición, © Editorial Tecnológica de Costa Rica.

### **Probabilidad y Estadística**

Walpole-Myers

Cuarta edición en español, Derechos reservados © 1992, Mc Graw-Hill de México, S.A.