



Universidad  
de Alcalá

# GUÍA DOCENTE

## ASIGNATURA: OPERACIONES Y PROCESOS EMPRESARIALES

**Grado en Administración y Dirección  
de Empresas**

**Universidad de Alcalá**

**Curso Académico 2019/20**

**2º Curso – Primer Cuatrimestre**

## GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:	Operaciones y Procesos empresariales
Código:	<b>340014</b>
Titulación en la que se imparte:	<b>Grado en Administración y Dirección de Empresas</b>
Departamento y Área de Conocimiento:	<b>Departamento: Economía y Dirección de Empresas</b> <b>Área: Organización de Empresas</b>
Carácter:	<b>Obligatoria</b>
Créditos ECTS:	<b>6</b>
Curso y cuatrimestre:	<b>Segundo curso – Primer cuatrimestre</b>
Profesorado:	Justo de Jorge ( <a href="mailto:justo.dejorge@uah.es">justo.dejorge@uah.es</a> ) Fernando Manso ( <a href="mailto:fernando.manso@uah.es">fernando.manso@uah.es</a> )
Horario de Tutoría:	<b>A convenir con los profesores por e-mail</b>
Idioma en el que se imparte:	Español
Responsable de la asignatura	Justo de Jorge ( <a href="mailto:justo.dejorge@uah.es">justo.dejorge@uah.es</a> )

### 1. PRESENTACIÓN

La asignatura Operaciones y Procesos Empresariales es una materia obligatoria que forma parte de los créditos de formación básica y se imparte en el segundo curso de Grado de Administración de Empresas y del Doble Grado de Derecho y Administración de Empresa.

La materia de Operaciones y Procesos Empresariales es una asignatura que permite introducir al alumno en el conocimiento de los procesos productivos y la asignación y gestión de los recursos tanto en las empresas industriales como de servicios donde se estudiará de forma específica el área funcional de producción dentro del contexto global de la empresa.

Con esta asignatura se busca:

1. Comprender el concepto de empresa como Institución.
2. Entender la teoría de producción como base para la asignación eficiente de los recursos de la empresa.

3. Ser capaz de realizar una planificación básica de necesidades en un proceso productivo con criterios de eficiencia económica. Al estudiar esta asignatura se conseguirán las bases necesarias para afrontar el estudio de otras materias del Grado de Administración de Empresa, en especial las materias del área de Organización de Empresa, Dirección Comercial y Dirección Estratégica Empresarial.

El estudio de empresa en el área de Organización de Empresa se completa en el Grado con las materias obligatorias Organización y Recursos Humanos, Dirección Estratégica Empresarial y con asignaturas optativas de los otros grados de ADE.

Esta guía es una herramienta que permitirá al alumno entender cómo se van a desarrollar las clases, lo que se tiene que hacer para superar la materia, cómo se evaluará el trabajo, dónde podrá encontrar los materiales. En resumen, es una primera aproximación a todo lo que ocurrirá dentro y fuera del aula.

Prerrequisitos y Recomendaciones (si es pertinente)

La gestión de operaciones consiste en diseñar, analizar y mejorar el proceso de producción, incluido el aprovisionamiento, la producción, la distribución, la gestión de inventario y la gestión de la cadena de suministro, con el objetivo de crear una ventaja competitiva para la empresa.

## 2. COMPETENCIAS

### Competencias genéricas:

1. Desarrollar la capacidad de lectura comprensiva, análisis y síntesis.
2. Desarrollar habilidades para la búsqueda de información, selección de documentación en bases de datos y buscadores académicos.
3. Fomentar y potenciar la capacidad para el trabajo autónomo y el trabajo en grupo.
4. Estimular y mejorar la comunicación oral y escrita.
5. Mejorar la capacidad analítica y crítica.

### Competencias específicas:

6. Comprender y explicar los diferentes conceptos básicos.
7. Capacidad de resolución por cálculo de problemas prácticos .
8. Adquirir los conocimientos mínimos para el estudio futuro de las materias fundamentales de la titulación
9. Adquirir los conocimientos mínimos para defender puntos de vista económico-empresariales

10. Comprender y utilizar las herramientas mínimas necesarias para poder expresar oralmente y por escrito, de una forma científica, datos económicos de una empresa-institución.

### 3. CONTENIDOS

Bloques de contenido (se pueden especificar los temas si se considera necesario)	Total, de clases, créditos u horas
Introducción a la Dirección de Operaciones y la dirección de proyectos	• 9 horas
Aspectos estratégicos de la Dirección de Operaciones	• 26 horas
Aspectos tácticos de la Dirección de Operaciones	• 10 horas

### Cronograma (Optativo)

Semana / Sesión	Contenido
01 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción y objetivos de la Dirección de Operaciones</li> <li>• Evolución histórica de la Dirección de Operaciones</li> <li>• Productividad parcial y total de los factores productivos</li> </ul>
02 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Dirección de proyectos y sus fases</li> <li>• La importancia de la dirección de proyectos. Planificación del proyecto.</li> <li>• Programación y control de proyectos.</li> <li>• Técnicas o métodos: GANTT, CPM y PERT. Crítica a los métodos.</li> </ul>
03 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto y desarrollo del producto.</li> <li>• Técnicas de aplicación: Q.F.D., Benchmarking, etc.</li> <li>• El coste objetivo.</li> </ul>
04 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección del proceso y estrategias de capacidad de los equipos e instalaciones.</li> <li>• Tipos de procesos o configuraciones productivas.</li> <li>• Estrategias de proceso en la industria y en los servicios.</li> <li>• La selección y el diseño del proceso: sus repercusiones y factores que lo afectan.</li> </ul>

05 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad teórica de una instalación: Elementos determinantes del cálculo económico.</li> <li>• Planificación agregada</li> <li>• El plan maestro de producción</li> </ul>
06 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de localización.</li> <li>• Objetivos y factores clave en las decisiones de localización.</li> <li>• Tendencias y estrategias futuras en la localización. Métodos cuantitativos y cualitativos</li> </ul>
07 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Gestión de la Calidad en la empresa.</li> <li>• Conceptos básicos y relevancia económica de la calidad.</li> <li>• Evolución histórica de los conceptos de calidad y sus métodos.</li> <li>• Técnicas empleadas en estos sistemas.</li> </ul>
08 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad - Estandarización, normalización y certificación: su relevancia económica.</li> <li>• Los costes de la calidad. Sistemas de gestión: ISO 900.2000 y EFQM.</li> </ul>
09 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la cadena de suministros.</li> <li>• Concepto, tareas y problemas básicos en la Gestión de la Cadena de Suministros (SCM).</li> </ul>
10 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la cadena de suministros. Gestión del aprovisionamiento: importancia económica, objetivos, fases.</li> <li>• Logística de adquisiciones y valoración de proveedores.</li> </ul>
11 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración y gestión de inventarios.</li> <li>• La gestión de almacén. Modelos de gestión: Punto de pedido, aprovisionamiento periódico y entradas y salidas simultáneas.</li> <li>• El stock de seguridad. Procedimientos de cálculo.</li> </ul>
12 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentaciones trabajos fin de curso.</li> </ul>

#### 4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. - ACTIVIDADES FORMATIVAS

##### 4.1. Distribución de créditos (especificar en horas)

Número de horas presenciales:	48 horas
Número de horas del trabajo propio del estudiante:	102 horas
Total horas	150 horas

## 4.2. Estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos

<p>Clases presenciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clases teóricas:</b> estas clases se impartirán en grupos grandes de alumnos. Durante las mismas el profesor desarrollará los conceptos más importantes para la comprensión del tema.</li> <li>• <b>Resolución de casos prácticos:</b> se harán en grupos reducidos. Durante las sesiones se explicarán las fórmulas y el alumno aprenderá a utilizarlas buscando para ello la información esencial en los problemas propuestos.</li> <li>• <b>Presentación de Informes y trabajos:</b> el alumno tendrá que presentar a sus compañeros y al profesor informes y proyectos que haya realizado en casa. Para la presentación será necesario que utilice herramientas como el Power Point y otros recursos que faciliten la misma.</li> <li>• <b>Conferencias de directivos:</b> durante el curso los profesores de la asignatura invitarán a diversos directivos de empresas relevantes que expondrán su punto de vista sobre diversos temas relacionados con el temario.</li> <li>• <b>Debates sobre un tema propuesto:</b> el profesor entregará la documentación necesaria para la preparación del debate y fijará una fecha para el mismo. El profesor será el moderador del debate.</li> <li>• <b>Se colaborará con los profesionales del CRAI-Biblioteca</b> para que los estudiantes realicen una actividad que desarrolle las competencias informacionales en el uso y gestión de la información</li> <li>• <b>Pruebas parciales:</b> durante el curso el profesor propondrá diversas pruebas parciales para revisar la adquisición de los conocimientos y la aplicación de los mismos.</li> </ul>
<p>Trabajo autónomo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecturas</li> <li>• Búsqueda de información</li> <li>• Realización de actividades: ejercicios, casos, informes, trabajos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en foros/blog.....</li> <li>• Preparación de test de control y examen final</li> </ul>
Tutorías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las tutorías podrán ser en grupo o individuales y durante las mismas el profesor evaluará la adquisición de las competencias, el alumno tendrá que informar de la evolución de los informes y trabajos, y se evaluará el trabajo que está siendo realizando</li> </ul>
Examen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Examen final teórico – práctico:</b> al final del curso habrá un examen en el alumno tendrá que interrelacionar todos los conocimientos que ha aprendido, de esta manera se asegura que el conocimiento es transversal y que el alumno es capaz de relacionar los conceptos y aplicarlos.</li> </ul>

## 5. EVALUACIÓN: Procedimientos, criterios de evaluación y de calificación

*El proceso de evaluación normal estará inspirado en la evaluación continua del estudiante. Aquellos alumnos que decidan abandonar el sistema de evaluación continua deberán comunicarlo al decano o director de centro en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, explicando las razones que le impiden seguir el sistema de evaluación continua. Si el estudiante no participa en el proceso de enseñanza-aprendizaje según lo establecido en esta guía docente (asistencia, realización y entrega de actividades de aprendizaje y evaluación), se considerará no presentado en la convocatoria ordinaria.*

### **Criterios de evaluación:**

#### **Sobre el contenido y estudio:**

- o Comprende los conceptos básicos y los sabe aplicar
- o Relacionar las diferentes áreas de la empresa
- o Resuelve adecuadamente los casos y ejercicios
- o Sintetiza las ideas y plantea un razonamiento coherente en los informes y trabajos
- o Sabe trabajar en equipo y animar y motivar al grupo
- o Sabe realizar trabajo de síntesis
- o Presenta con coherencia sus ideas y trabajos o Realiza aportaciones originales
- o Búsqueda de nuevos temas a plantear

#### **Sobre las búsquedas, presentaciones e investigaciones:**

- o Estructura final del proyecto
- o Originalidad, aportes del proyecto
- o Rigor en la presentación
- o Integración teórico-práctica

- o Coherencia del mismo
- o Capacidad de síntesis
- o Presentación
- o Actas de trabajo

El rendimiento de los alumnos será evaluado por su trabajo, conocimientos y destrezas adquiridas y la mejora de su proceso de aprendizaje. Los métodos a emplear serán:

- a) Asistencia proactiva a clases teórico-prácticas y seminarios. 10%
- b) Resolución de casos prácticos, test de progreso y trabajos singulares o en equipo planteados por el profesor. 50%
- c) Superación de un examen final complementario teórico-práctico en el que se demuestre la adquisición de las competencias genéricas y específicas de la asignatura 40%.

Si no se supera la asignatura en convocatoria ordinaria se guarda la nota de actividades de la evaluación continua hasta la convocatoria extraordinaria.

### Examen final

Constará de varias preguntas teóricas y varios casos prácticos en los que habrán de demostrar que se han adquirido las competencias genéricas y específicas de la asignatura. Para demostrar la adquisición de las competencias genéricas y específicas de la asignatura es necesario obtener una calificación mínima de 4 puntos (sobre un total de 10).

### Convocatoria Extraordinaria Junio-Julio

- a) Alumnos que han elegido evaluación continua y que habiendo superado la parte de tareas no han logrado la nota necesaria en el examen final complementario: deberán repetir dicho examen en la convocatoria extraordinaria y se guardará el resto de sus notas de evaluación continuada para sumarlas al mismo.
- b) Alumnos en cualquier otra circunstancia diferente de la anterior: deberán realizar un examen final que constituirá el 100% de su nota.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Editorial</b>
Domínguez Machuca, J.A; Álvarez Gil, M.J. García González, S, Domínguez Machuca, M.A y Ruiz Jiménez, A. (1995 a y b)	Dirección de las operaciones: aspectos estratégicos y tácticos	Mc Graw Hill
Jacobs, F.R y Chase, R.B. (2019)	Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros	Mc Graw Hill
Heizer, J y Barry, R. (2015)	Dirección de la producción y las Operaciones. Decisiones Tácticas. Y Estratégicas	Editorial Pearson.
Miranda González, F.J (2004)	Dirección de las Operaciones	Thomson