

1. **Nombre de la Asignatura:** Introducción a la Administración de Operaciones.
2. **Créditos:** 8
3. **Objetivo de la asignatura:** El objetivo del curso es que los estudiantes puedan capacitarse en las nociones básicas de la Administración de Operaciones, entendida como una de las tres funciones básicas principales de cualquier organización. Ésta está íntimamente ligada a las otras dos, Comercialización y Administración y Finanzas. Comercialización genera la demanda, a través de la venta de productos y servicios existentes y de la creación de nuevos productos y servicios, Operaciones diseña estos productos y servicios, los fabrica o produce y los entrega a los Clientes y Administración y Finanzas hace el seguimiento del avance de la organización, paga cuentas y cobra. Por lo tanto, se busca darles una visión general de la relación de esta función con otras funciones de la Organización. A su vez se busca capacitarlos en funciones básicas como administrador de recursos, tanto materiales, como financieros y humanos. En este sentido se hará especial hincapié en los análisis de los diferentes costos en que se incurre en la producción de bienes y servicios y las herramientas para su minimización. Al final del curso el estudiante debería estar capacitado para contestar cuatro preguntas fundamentales, que hacen a la Administración de Operaciones: Qué fabricar, Cómo fabricarlo, Cuanto fabricar, Cuando fabricar.
4. **Metodología de Enseñanza**

El curso se desarrollará mediante una combinación de:

Presentaciones teóricas por parte del docente.

Discusión en clase de casos reales.

Formación de talleres para discusión de casos particulares, presentados por el docente y por los propios estudiantes, buscando de esta manera un canal de comunicación y de compartir experiencias profesionales y laborales.

Repartido de materiales adicionales para lectura domiciliaria y posterior discusión en clase.

En función de la metodología que se propone y para un mejor seguimiento del desarrollo del curso, se propone que sea de inscripción limitada.

5. Temario

1. Introducción a la Administración de Operaciones
 - 1.1. Funciones básicas de la Organización
 - 1.2. Comercialización
 - 1.3. Administración y Finanzas
 - 1.4. Operaciones
 - 1.5. Garantía de la Calidad
 - 1.6. Recursos Humanos

2. ¿Qué es la Producción y que es la Administración de Operaciones?
 - 2.1. Evolución de la Administración de Operaciones a lo largo del tiempo
 - 2.2. ¿Qué hacen los Gerentes de Operaciones?

3. Comercialización – Marketing
 - 3.1. ¿Qué es el Marketing? Análisis del Marketing Mix.
 - 3.2. Mercados de consumo
 - 3.2.1. Rol de los consumidores en el proceso de compras
 - 3.2.2. Tipos de comportamiento con la decisión de compras
 - 3.2.3. El proceso de decisión del comprador
 - 3.2.4. Actitudes ante un nuevo producto.
 - 3.3. ¿Qué es un producto?
 - 3.3.1. Clasificaciones de productos
 - 3.3.2. Líneas de productos
 - 3.3.3. Diseño de nuevos productos
 - 3.3.4. Ciclo de vida de un producto
 - 3.4. Fijación del Precio de un producto
 - 3.5. Conceptos básicos de Promoción de productos
 - 3.6. Distribución de los productos
 - 3.6.1. Canales de Distribución
 - 3.6.2. Distribución física.

4. Pronóstico de la demanda
 - 4.1. ¿Qué es pronosticar?
 - 4.2. Tipos de pronósticos
 - 4.3. Métodos cualitativos y métodos cuantitativos
 - 4.4. Pronósticos de series de tiempos
 - 4.5. Monitoreo y control de pronósticos

5. Administración de la Calidad Total
 - 5.1. Definición de Calidad
 - 5.2. ¿Por qué es importante la Calidad?
 - 5.3. Estándares internacionales de Calidad
 - 5.4. Administración de la Calidad Total
 - 5.5. Herramientas para la Calidad
 - 5.6. Control estadístico de la Calidad
 - 5.7. Auditorías internas.

6. Diseño del Proceso
 - 6.1. Diferentes tipos de procesos
 - 6.2. Métodos, Máquinas, Materiales y Mano de Obra
 - 6.3. Capacidad
 - 6.4. Análisis del punto de equilibrio.
 - 6.5. Costos fijos, costos variables, costos totales.

7. Administración de Operaciones
 - 7.1. Planeación agregada
 - 7.1.1. El proceso de planeación
 - 7.1.2. Estrategias de planeación agregada
 - 7.1.3. Métodos para la planeación agregada

- 7.2. Administración de Inventarios
 - 7.2.1. Funciones del Inventario
 - 7.2.2. Modelos de Inventario
- 7.3. Determinación del Plan de Producción
- 7.4. Planeamiento de los Requerimientos de Materiales
- 7.5. Planeamiento de los Requerimientos de Capacidad
- 7.6. Programación de la Producción
- 7.7. Administración del Mantenimiento
- 7.8. Administración de Proyectos

- 8. Logística Empresarial
 - 8.1. Introducción a la Logística
 - 8.1.1. ¿Qué es la Logística?
 - 8.1.2. Relaciones de la Logística con el resto de la Organización
 - 8.1.3. ¿Operaciones o Logística?
 - 8.1.4. Servicio al Cliente como arma competitiva
 - 8.1.5. Subsistemas logísticos
 - 8.2. Logística de Abastecimientos
 - 8.2.1. Gestión de Compras
 - 8.2.2. Concepto del Tiempo de Reposición
 - 8.2.3. Concepto de Punto de Reorden
 - 8.2.4. Concepto de Lote Económico
 - 8.2.5. Concepto de Stock de Seguridad
 - 8.2.6. Diagnóstico, desarrollo y certificación de proveedores
 - 8.2.7. Administración del Depósito de Materias Primas y Materiales
 - 8.3. Logística de Producción
 - 8.3.1. Determinación del Plan de Producción a partir del Inventario y del Pronóstico de Ventas
 - 8.3.2. Determinación de la Fórmula del Producto
 - 8.3.3. Lote teórico, lote estándar, análisis de mermas.
 - 8.3.4. Determinación del costo de un lote fabricado.
 - 8.3.5. Determinación de los requerimientos de materiales a partir del plan de producción y de la fórmula del Producto
 - 8.3.6. Determinación de la Capacidad Requerida a partir del Plan de Producción y de la Fórmula del Producto.
 - 8.3.7. Administración del Depósito de Graneles y Semi-elaborados
 - 8.4. Logística de Distribución
 - 8.4.1. Ciclo y seguimiento de pedidos
 - 8.4.2. Servicio al Cliente
 - 8.4.3. Atención de reclamos
 - 8.4.4. Administración del Depósitos de Producto Terminado
 - 8.5. Gestión y Control
 - 8.5.1. Evaluación de Servicios
 - 8.5.2. Diseño y seguimiento de Indicadores de Gestión
 - 8.5.3. Auditorías Internas

6. Bibliografía

- La Meta
Eliyahu M. Goldratt y Jeff Cox

- North River Press Inc.
- Administración de Operaciones
Roger G. Schroeder
Mc Graw Hill
ISBN 0-07-055618-0
 - Principios de Administración de Operaciones
Barry Render - Jay Heizer
Prentice may
ISBN 0-205-15644-4
 - Mercadotecnia
Philip Kotler - Gary Armstrong
Prentice Hall
ISBN 0-13-030560-x
 - Logística - Aspectos Estratégicos
Martin Christopher
Limusa - Noriega Editores
ISBN 968-18-5282-6
 - Repartidos redactados por el docente
 - Artículos de prensa y páginas web seleccionadas por el docente
- 7. Conocimientos previos recomendados.**

Conocimientos previos recomendados, no obligatorios:

- Nociones básicas de Administración de Operaciones
- Estadística aplicada
- Nociones básicas de Logística
- Nociones básicas de Marketing
- Es un curso ideal para estudiantes que ya están vinculados a la industria o a empresas de servicios.

ANEXO

Cronograma Tentativo

Semana 1	Introducción a la Adm. de Operaciones
Semana 2	Comercialización
Semana 3	Comercialización
Semana 4	Pronóstico de la Demanda
Semana 5	Administración de la Calidad Total
Semana 6	Administración de la Calidad Total
Semana 7	Diseño del Proceso
Semana 8	Diseño del Proceso
Semana 9	Administración de Operaciones
Semana 10	Administración de Operaciones
Semana 11	Introducción y Logística de Abastecimientos
Semana 12	Logística de Producción
Semana 13	Logística de Producción
Semana 14	Logística de Distribución
Semana 15	Gestión y Control

Régimen de evaluación y de ganancia

Se propone que sea un curso de asistencia libre. La ganancia del curso se dará como una combinación de:

* Dos controles teórico – prácticos

No habrá examen final.

Cada control se evaluará sobre una base de 12 puntos.

Si el estudiante no logra 12 puntos entre los dos controles deberá realizar un control global de recuperación.

Si uno de los controles no supera los 3 puntos, el estudiante deberá realizar un control de recuperación parcial adicional.

No se admitirán notas menores de 3 puntos en ambos controles.

* La presentación de un trabajo escrito de discusión de un caso, en grupos de no más de tres integrantes.

El trabajo especial se aceptará o se rechazará hasta tanto se considere aceptable.

La nota final del curso se obtendrá según el siguiente prorrato:

70 % de las notas de los controles

30 % de la nota del trabajo especial.