

A stylized, light gray profile of a man's head and shoulders, facing right. He has a dark cap and a beard with a textured, leaf-like pattern. The background is white.

GESTIÓN DE  
PRODUCCIÓN Y  
SERVICIOS /  
PRODUCT AND  
SERVICE  
MANAGEMENT

**Grado en Creación  
Administración y  
Dirección de  
Empresas**

## GUÍA DOCENTE

**Asignatura:** GESTIÓN DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS / PRODUCT AND SERVICE MANAGEMENT

**Titulación:** Grado en Creación Administración y Dirección de Empresas

**Carácter:** Obligatoria

**Idioma:** Castellano/Inglés

**Modalidad:** Presencial/a distancia

**Créditos:** 6

**Curso:** 3º

**Semestre:** 2º

**Profesores/Equipo Docente:** Francisco Javier Ramos González; Luis Gómez-Lubén del Valle

### 1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

#### 1.1. Competencias

- Competencias básicas: CB1, CB2, CB3, CB4, CB5
- Competencias generales: CG1, CG3, CG5, CG6, CG9, CG11, CG12, CG13, CG14, CG15, CG16, CG17, CG20
- Competencias específicas: CE3, CE11, CE12, CE13, CE14, CE17, CE18, CE28, CE36, CE37, CE52, CE53

#### 1.2. Resultados de aprendizaje

- Organizar adecuadamente la actividad empresarial en todas sus áreas funcionales: estrategia, marketing, operaciones, recursos humanos, finanzas e internacional
- Aplicar las funciones propias de un departamento de recursos humanos
- Liderar y gestionar equipos de trabajo
- Implementar criterios de gobernanza y organizar la continuidad y sucesión en la empresa familiar
- Describir el sistema de producción y operaciones de una empresa
- Desarrollar y aplicar el plan estratégico de una empresa
- Desarrollar y aplicar el plan de marketing de una empresa
- Identificar las posibilidades de internacionalización de una empresa y elegir el método de entrada al mercado

### 2. CONTENIDOS

#### 2.1. Requisitos previos

Ninguno

#### 2.2. Descripción de los contenidos

Descripción del subsistema de producción y operaciones y su relación con los restantes subsistemas de la empresa.

Estudio de las funciones de producción, en el caso de bienes, y operaciones, en el caso de servicios, así como el 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, con especial énfasis en la gestión de calidad.

Description of the production and operations subsystem and its relationship with the other subsystems of the company.

Study of the functions of production, in the case of goods, and operations, in the case of services, as well as the analysis, from the strategic point of view, of the stages and factors that currently affect the production area of any company, Regardless of the sector to which it belongs, with special emphasis on quality management.

### 2.3. Contenido detallado

#### **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 desarrollarán las siguientes actividades. Asimismo, en cada tema se realizarán prácticas, casos y ejercicios que complementen el desarrollo de la parte teórica de la materia:

Actividades Dirigidas:

Actividad Dirigida (AAD1): Realización y solución, presentación de casos de Harvard, que se realizarán en grupos de 3 a 5 alumnos.

Actividad Dirigida (AAD2): Realización y solución, presentación de casos de Harvard, que se realizarán en grupos de 3 a 5 alumnos.

Actividad Dirigida (AAD3): Realización y solución, presentación de casos de Harvard, que se realizarán en grupos de 3 a 5 alumnos.

## 2.5. Actividades formativas

<b>Actividades formativas:</b>		
<b>Tipo de actividad modalidad presencial</b>	<b>Horas</b>	<b>Presencialidad %</b>
A1 Clase Magistral/ Fundamentos Teóricos	<b>45</b>	<b>100%</b>
A2 Clases prácticas. Seminarios y talleres	<b>9</b>	<b>100%</b>
A3 Tutoría	<b>9</b>	<b>100%</b>
A4 Trabajos o ejercicios de los estudiantes	<b>18</b>	<b>0%</b>
A5 Actividades a través de recursos virtuales	<b>6</b>	<b>50%</b>
A6 Acceso e investigación sobre contenidos complementarios	<b>6</b>	<b>0%</b>
A7 Estudio individual	<b>51</b>	<b>0%</b>
A13 Evaluación	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>Tipo de actividad modalidad a distancia</b>	<b>Horas</b>	<b>Presencialidad %</b>
A9 Clases asíncronas	<b>12</b>	<b>0%</b>
A10 Clases prácticas. Síncronas o asíncronas	<b>12</b>	<b>0%</b>
A3 Tutoría	<b>24</b>	<b>0%</b>
A4 Trabajos o ejercicios de los estudiantes	<b>18</b>	<b>0%</b>
A5 Actividades a través de recursos virtuales	<b>12</b>	<b>0%</b>
A6 Acceso e investigación sobre contenidos complementarios	<b>12</b>	<b>0%</b>
A7 Estudio individual	<b>54</b>	<b>0%</b>
A13 Evaluación	<b>6</b>	<b>100%</b>

<b>Metodologías docentes:</b>
<b>Presencial:</b> MD1, MD2, MD3, MD4, MD5
<b>A distancia:</b> MD1, MD2, MD3, MD4, MD5

## 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
S1 Asistencia y participación en clase	10%
S2 Presentación de trabajos y proyectos (Prácticas individuales y trabajo en equipo)	30%
S3 Prueba parcial presencial (escrita/presentación trabajo)	10%
S4 Examen final o trabajo final presencial	50%

Modalidad: A distancia

Sistemas de evaluación	Porcentaje
S10 Participación en foros y actividades tutorizadas	10%
S2 Presentación de trabajos y proyectos (Prácticas individuales y trabajo en equipo)	30%
S4 Examen final o trabajo final presencial	60%

Convocatoria extraordinaria

Modalidad: Presencial

Sistemas de evaluación	Porcentaje
S2 Presentación de trabajos y proyectos (Prácticas individuales y trabajo en equipo)	30%
S4 Examen final o trabajo final presencial	70%

Modalidad: A distancia

Sistemas de evaluación	Porcentaje
S2 Presentación de trabajos y proyectos (Prácticas individuales y trabajo en equipo)	30%
S4 Examen final o trabajo final presencial	70%

Restricciones y explicación de la ponderación: Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores será necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final.

Asimismo, será potestad del profesor solicitar y evaluar de nuevo las prácticas o trabajos escritos, si estos no han sido entregados en fecha, no han sido aprobados o se desea mejorar la nota obtenida en ambas convocatorias.

En todo caso, la superación de cualquier materia/ asignatura está supeditada a aprobar las pruebas finales presenciales e individuales correspondientes.

### **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

1. Arias y Minguela. Dirección de producción y operaciones. Ed. Pirámide

Bibliografía complementaria

1. Heizer y Render. Dirección de producción y operaciones. Ed. Pearson
2. Miranda y otros. Manual de dirección de operaciones. Ed. Paraninfo
3. Juran. Juran y el liderazgo para la calidad. Ed. Díaz de Santos
4. Deming. Calidad, productividad y competitividad. Ed. Diaz de Santos