



**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**  
**CATEDRA DE GERENCIA DE OPERACIONES**  
**PROF: Lic. Jorge Bustos Vargas**

DN- 4736  
I ciclo 2001

**DESCRIPCION GENERAL:**

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, desde su génesis hasta nuestros días. Se estudian tópicos tales como: La Función de Producción, La Estrategia de Manufactura, Decisiones Operativas de la Manufactura: Ingeniería de Producto, Distribución de Planta, Ingeniería de Métodos y Medición del Trabajo, Gerencia de la Calidad, Análisis de la Capacidad Productiva, Programación de Operaciones y nuevas tendencias en los sistemas de producción: Lean Manufacturing: Manufactura Japonesa, Manufactura Automatizada, Teoría de Restricciones, Manufactura Concentrada, Manufactura Frugal y Producción Modular.

**UBICACIÓN CURRICULAR DEL CURSO:**

El curso de Gerencia de Operaciones se encuentra incorporado en el séptimo ciclo del plan de estudios del Bachillerato y Licenciatura en Dirección de Empresas de la Escuela de Administración de Negocios de la Universidad de Costa Rica.

**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 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.



## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

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.: JIT, Teoría de Restricciones, Manufactura Concentrada, Frugal, Door Open, Back Flush y Manufactura Automatizada.

## 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.

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

Primer Parcial Parcial	20%
Segundo Parcial Parcial	20%
Tercer Parcial Parcial	20%
Exámenes cortos	20%
Casos y Tareas	20%
<hr/>	
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. Todos los casos y tareas asignados se deben de realizar **individualmente** por cada estudiante.

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.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

### 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 Producción y Operaciones, *Manufactura y Servicios*.

Chase-Aquilano-Jacobs

Octava edición en español. Derechos reservados © 2000, Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

### Análisis y Planeación de la Calidad.

Juran-Gryna

Tercera edición en español. Derechos reservados © 1995, Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

### Libros de Consulta:

Las lecturas complementarias son recomendadas para una mayor facilidad de comprensión y dominio de 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 y Operaciones, *Estrategia y Análisis*.

Krajewski-Ritzman

Quinta edición en español. Derechos reservados © 2000, 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.

### Planeación y Control de la Producción

Sipper-Bulfin

Derechos reservados © 1998, 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

Luis Humberto Cantú Delgado

Primera edición en español. Derechos reservados © 1997, Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

### Control de Calidad

María Inés Acuña Acuña

Segunda Edición, © Editorial Tecnológica de Costa Rica.

### Probabilidad y Estadística

George D. Acuña Acuña

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



## **CONTENIDO:**

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**

### **SESIONES**

#### **MANUFACTURA ESTRATÉGICA:**

Introducción. Análisis del génesis y evolución de las Teorías de Producción.

1

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.

2,3

Manufactura Sincronizada: Teoría de Restricciones (TOC).

Ingeniería Concurrente.

#### **MANUFACTURA OPERATIVA:**

Principios fundamentales de Localización y Distribución de Planta.

4

Ingeniería de Métodos y Medición del Trabajo

5

#### **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.

6

Sistemas de Inventario y planeación de materiales: MRP

7,8

Planeación de los Recursos de Capacidad: Balance de Flujo de Producción. Análisis de Desperdicios y Cargas de Producción.

9

Conceptos Generales de Programación de Piso: Secuenciamiento,

Criterios de Programación: PUSH, PULL, DBR, KAN BAN.

10

#### **SEGUNDO EXAMEN PARCIAL:**

#### **Gerencia de Calidad**

Conceptos fundamentales de Calidad, Costos de Calidad, Sistemas de Calidad:

11

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.

12y13

Herramientas estadísticas para el Aseguramiento y Control de la Calidad

14, 15y16

#### **TERCER EXAMEN PARCIAL:**

#### **EXAMEN DE AMPLIACIÓN:**

**LECTURAS ASIGNADAS****SESION**

CHASE AQUÍLANO : Cap. 1 y 2.

La Producción Ajustada

Lecturas: Manufactura Concentrada, Manufactura Frugal, Manufactura Modular

1

CHASE AQUILANO: Caps. 4, 5, 8 y 20

2, 3

CHASE AQUILANO: Cap. 9 y 10

4

CHASE AQUILANO: Cap. 11

5

CHASE AQUILANO: Cap 7y12.

6

CHASE AQUILANO: CAP. 15y16

7y8

CHASE AQUILANO: CAP. 14

9

CHASE AQUILANO: CAP. 17

10

JURÁN &amp; GRYNA CAPS. 1, 2, 3

11

JURÁN &amp; GRYNA CAPS 4, 5, 6

12

JURÁN &amp; GRYNA CAPS 7, 8, 24

13

JURÁN &amp; GRYNA CAPS 10, 11, 14,15

14

JURÁN &amp; GRYNA CAPS 17,18,19

15

NOTAS TECNICAS

16