

**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE RIO PIEDRAS
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA GRADUADA
PRONTUARIO**

- I. TITULO DEL CURSO:** Gerencia de Operaciones
- II. CODIFICACION:** GEOP 6539
- III. CREDITOS:** Tres Horas/Crédito
- IV. PRERREQUISITOS:** MECU 6551
- V. DESCRIPCION DEL CURSO:**

Estudio de la planificación, gestión, control y mejoramiento de sistemas operacionales en organizaciones. Análisis de varios modelos cuantitativos y cualitativos utilizados en la práctica de la disciplina. El curso explora técnicas, modelos y estrategias que las organizaciones utilizan para obtener ventajas competitivas en la creación de bienes y servicios, enfocándose en el análisis de procesos y sistemas que conduzcan al logro de sus objetivos operacionales. En este curso se puede combinar la interacción presencial y en línea.

VI. OBJETIVOS INSTRUCCIONALES:

Al concluir el curso, el estudiante podrá:

- Aplicar los principios gerenciales para mejorar las operaciones en las organizaciones con una perspectiva global.
- Conocer los modelos básicos de la planificación de recursos operacionales, los factores concernientes en el diseño y operación de los procesos productivos de bienes y servicios, y su oferta.
- Comprender el rol de los sistemas de información e integrar sus funciones en la toma de decisiones operacional.
- Identificar soluciones innovadoras a situaciones nuevas e imprevistas en ambientes de alta variabilidad.

- Analizar los datos generados por varios modelos cuantitativos para identificar la eficiencia y productividad de los recursos operacionales
- Conocer la operación de una cadena de suplidores y la flexibilidad del sistema operacional.
- Explicar la terminología, técnicas, modelos, y métodos empleados frecuentemente en la creación de bienes y servicios en las organizaciones.
- Distinguir el rol de la gerencia de operaciones en la estrategia de una organización y su relación con otras áreas funcionales.
- Exhibir competencia de relaciones interpersonales propias de un profesional de administración de empresas.

VII. BOSQUEJO DE CONTENIDO:

<i>TEMAS PARA DISCUSIÓN</i>	DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO (HORAS)
Introducción al Campo: <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos • Conceptos Generales y Definiciones Estrategia de Operaciones <ul style="list-style-type: none"> • Dimensiones de Competitividad • Cualificadores y Ganadores de Órdenes • La Interface entre Gerencia de Operaciones, Finanzas y Mercadeo. Sustentabilidad • Operaciones “Verdes” • Resiliencia en las Operaciones 	3
Gerencia Estratégica de la Capacidad <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos en la Planificación de la Capacidad • La Curva de Aprendizaje • Planificación de la Capacidad en Empresas de Servicio 	5
Procesos de Servicio y Manufactura <ul style="list-style-type: none"> • Teoría de Líneas de Espera • Técnicas de Análisis de Procesos (<i>Little’s Law</i>) • Métricas de Ejecución 	3
Gerencia de la Calidad y <i>Lean Operations</i> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de la Calidad Total • Especificaciones y Costos de Calidad • ISO9000 y ISO14000 • Requerimientos de Lean Operations • Eliminación de Desperdicios • Seis-Sigma • Control Estadístico de la Calidad • Gráficas de Control de Procesos 	6

<i>TEMAS PARA DISCUSIÓN</i>	DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO (HORAS)
Introducción a la Gerencia de Proyectos <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones • Organización • <i>Work-Breakdown-Structure</i> • Gráficas de Control de Proyectos • Método de la Ruta Critica • Modelos de Costo-Tiempo • Observando el Progreso 	4
Abastecimiento Global y Adquisiciones <ul style="list-style-type: none"> • Abastecimiento Estratégico • <i>Outsourcing</i> • <i>Mass Customization</i> • Métricas de Ejecución 	3
Localización <ul style="list-style-type: none"> • Consideraciones Cualitativas • Modelos Cuantitativas • Características de Facilidades de Servicio • <i>Factor Rating Sistemas</i> Logística <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones y Decisiones • Métodos Intermediarios Distribución <ul style="list-style-type: none"> • Modos de Distribución • <i>3PL y 4PL</i> • <i>C-TPAT</i> 	5
Cadenas de Suplidores Eficientes Análisis y Gerencia de Riesgo en las Cadenas de Suplidores	3
Gerencia de Demanda Técnicas de Predicción Estadísticas	3
Planificación de Ventas y Operaciones Gerencia de Inventario	5
Planificación de Requerimientos de Materiales (<i>MRP</i>)	3
Gerencia de la Innovacion Tecnologica	3

VIII. ESTRATEGIAS INSTRUCCIONALES:

Se utilizaran diversas estrategias instruccionales tales como:

- conferencias
- discusión

- uso de programas
- análisis de casos (individual y en equipo)
- aprendizaje a base de actividades en o fuera del salón de clases
- ejercicios de práctica / problemas cuantitativos
- el curso puede incluir reuniones y actividades fuera del Campus

IX. RECURSOS DE APRENDIZAJE:

Se utilizaran diversos recursos de aprendizajes, tales como:

- Bases de Datos
- Computadora (PC) con acceso al internet
- Referencias bibliográficas
- Estrategias de educación a distancia

X. ESTRATEGIA DE EVALUACION:

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN	VALOR EN LA NOTA FINAL
2 Exámenes	60 %
Asignaciones / Estudio de casos/ Quizes	40 %

De ser necesario se realizará una evaluación diferenciada a estudiantes con necesidades especiales.

XI. ESTRATEGIA DE AVALUO:

El avalúo se llevara a cabo utilizando estrategias tales como:

- Casos
- Problemas de carácter cuantitativo y cualitativo
- Rubricas

XII. SISTEMA DE CALIFICACION: 100-90%=A, 89-80%=B, 79-70%=C, 69-60%=D y 59-0%=F

XIII. LEY 51 – REHABILITACION VOCACIONAL:

Según la Ley de Servicios Educativos Integrales para Personas con Impedimentos, todo estudiante que requiera acomodo razonable deberá notificarlo al profesor el primer día de clase.

Los estudiantes que reciban servicios de Rehabilitación Vocacional deben comunicarse con el (la) profesor(a) al inicio del semestre para planificar el acomodo razonable y equipo asistivo necesario conforme a las recomendaciones de la Oficina de Asuntos para las Personas con impedimentos (OAPI) del Decanato de Estudiantes. También aquellos estudiantes con necesidades especiales de algún tipo de asistencia o acomodo deben comunicarse con el(la) profesor(a).

Certificación #99 (01-02) del Senado Académico, Ley 51 de 1996 (Ley de Servicios Educativos Integrales para personas con impedimentos) y la Certificación 130 (1999-2000) de la Junta de Síndicos.

XIV. CONDUCTA ESTUDIANTIL SUJETA A SANCIONES DISCIPLINARIAS:

El Reglamento General de Estudiantes de la Universidad de Puerto Rico, Certificación 13, 2009-2010, y aprobado por el Departamento de Estado de Puerto Rico el 9 de septiembre de 2009, Parte VI, Artículo 6.2, establece las conductas de los estudiantes sujetas a sanciones disciplinarias. Entre las mismas se encuentra la deshonestidad académica, la cual conlleva sanciones disciplinarias según establecido en dicho reglamento.

XV. BIBLIOGRAFIA (incluye textos sugeridos):

Texto Sugerido

Chase & Jacobs (2010) Operations & Supply Management: The Core with Student Videos DVD, (2nd Ed.) McGraw-Hill/Irwin. ISBN-13 9780077397012

Artículos de revistas profesionales y arbitradas

APICS (2009). APICS Operations Management Body of Knowledge (OMBOK) Framework.

Bakshi, Nitin, Paul Kleindorfer (2009). “Co-opetition and Investment for Supply-Chain Resilience”. Production and Operations Management. Vol. 18, Iss. 6; p. 583 (21 pages)

Boyer, John E. (Spring 2009). “10 PROVEN STEPS TO SUCCESSFUL S&OP” The Journal of Business Forecasting. Flushing. Vol. 28, Iss. 1; p. 4 (5 pages)

Chopra, Sunil, Martin A. Lariviere (Fall 2005). “Managing Service Inventory to Improve Performance” MIT Sloan Management Review. Vol. 47, Iss. 1; p. 56

Eppinger, Steven D., Anil R. Chitkara (Summer 2006). “The New Practice of Global Product Development” Sloan Management Review. Cambridge. Vol. 47, Iss. 4; p. 22

Handley, Sean M., WC Benton Jr. (Oct 2009). "Unlocking the business outsourcing process model" Journal of Operations Management. Vol. 27, Iss. 5; p. 344

Lieberman, Warren (Jan 2007). "The Spread of Yield Management Practices: The Need for Systematic Approaches". Journal of Revenue and Pricing Management. Vol. 5, Iss. 4; p. 326 (2 pages)

Martha E Mangelsdor, Martha E (Summer 2009). "A Systematic Approach to Innovation" . MIT Sloan Management Review. Vol. 50, Iss. 4; p. 17

Martínez-Costa, Micael, Thomas Y Choil, Jose A Martínez, Angel R Martínez-Lorente (Dec 2009). "ISO 9000/1994, ISO 9001/2000 and TQM", Journal of Operations Management. Vol. 27, Iss. 6; p. 495

Miles, I. (Jan-Mar 2008). "Patterns of innovation in service industries". IBM Systems Journal. Vol. 47, Iss. 1; p. 115 (13 pages)

Salvador, Fabrizio, Pablo Martin de Holan, Frank T Piller (Spring 2009). "Cracking the Code of Mass Customization". MIT Sloan Management Review. Vol. 50, Iss. 3; p. 71

Sheffi, Yossi, James B. Rice Jr. (Fall 2005). "A Supply Chain View of the Resilient Enterprise". MIT Sloan Management Review. Cambridge: Fall 2005. Vol. 47, Iss. 1; p. 41

Su, Jack CP, Yih-Long Chang, Mark Ferguson (Apr 2005). "Evaluation of postponement structures to accommodate mass customization" Journal of Operations Management. Vol. 23, Iss. 3,4; p. 305

Tracy, Daniel L., John E Knight (Mar 2008). "Lean Operations Management: Identifying and Bridging the Gap between Theory and Practice". Journal of American Academy of Business, Cambridge. Vol. 12, Iss. 2; p. 8 (7 pages)

Piercy, Niall C., Nick Rick (Sep 2004). "Strategic marketing and operations relationships: the case of lean enterprise". Journal of Strategic Marketing. Vol. 12, Iss. 3; p. 145

Referencias Electrónicas

American Society for Quality <http://www.asq.org>

Project Management Institute <http://www.pmi.org>

Strategic Operations Management Association <http://uclasoma.org/>

System Dynamics Society <http://www.systemdynamics.org/>

Supply Chain Council <http://www.supplychain.org/cs/root/home>

The Association of Operations Management (APICS): <http://www.apics.org>