



**UNIVERSIDAD DEL  
ATLÁNTICO MEDIO**

**GUÍA DOCENTE**

**DIRECCIÓN DE OPERACIONES I**

**GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
MODALIDAD PRESENCIAL**

**CURSO ACADÉMICO 2021-2022**

# ÍNDICE

RESUMEN .....	3
DATOS DEL PROFESORADO .....	3
REQUISITOS PREVIOS .....	3
COMPETENCIAS .....	4
RESULTADOS DE APRENDIZAJE .....	6
CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA .....	6
ESCENARIO A – PRESENCIALIDAD ADAPTADA .....	7
ESCENARIO B – SUSPENSIÓN COMPLETA DE LA ACTIVIDAD PRESENCIAL.....	9
BIBLIOGRAFÍA .....	12

## RESUMEN

---

<b>Centro</b>	Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas		
<b>Titulación</b>	Grado en Administración y Dirección de Empresas		
<b>Asignatura</b>	Dirección de Operaciones I	<b>Código</b>	F1C1G08023
<b>Materia</b>	Empresa		
<b>Carácter</b>	Obligatoria		
<b>Curso</b>	3º		
<b>Semestre</b>	1º		
<b>Créditos ECTS</b>	6		
<b>Lengua de impartición</b>	Castellano		
<b>Curso académico</b>	2021-2022		

## DATOS DEL PROFESORADO

---

<b>Responsable de Asignatura</b>	María Núñez Zamorano
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:maria.nunez@pdi.atlanticomedio.es">maria.nunez@pdi.atlanticomedio.es</a>
<b>Teléfono</b>	828.019.019
<b>Tutorías</b>	<p>Consultar horario de tutorías en el campus virtual. El horario de atención al estudiante se publicará al inicio de curso en el Campus Virtual. En caso de incompatibilidad con las franjas horarias establecidas pueden ponerse en contacto a través del <i>mail</i> para concertar una tutoría fuera de este horario.</p> <p>Se ruega que se solicite la tutoría a través del Campus Virtual o a través del correo electrónico.</p>

## REQUISITOS PREVIOS

---

Sin requisitos previos.

## COMPETENCIAS

---

### Competencias básicas:

#### CB1

Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.

#### CB2

Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

#### CB3

Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

#### CB4

Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

#### CB5

Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

### Competencias generales:

#### CG1

Identificar y transmitir ideas, por procedimientos formales e informales, con evidencias concretas que respalden sus conclusiones en el ámbito económico y empresarial.

#### CG2

Aplicar los conocimientos en administración y dirección de empresas para la resolución de problemas en entornos nuevos, completos o de carácter multidisciplinar dentro de la empresa.

**CG3**

Desarrollar la capacidad de organizar y planificar actividades adecuadas a los objetos marcados dentro de la empresa.

**CG4**

Aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos, para la gestión de personas en las empresas.

**CG5**

Recopilar diferentes fuentes de información económico-empresarial que permita analizar las situaciones desde todas las áreas para gestionar dichas situaciones y tomar decisiones.

**Competencias transversales:**

**CT1**

Desarrollar la capacidad de aprendizaje autónomo para su aplicación en la resolución de casos, en la elaboración de informes o memorias o del trabajo fin de grado dentro de la administración y la dirección de empresas.

**CT2**

Expresar de forma correcta, oral y/o por escrito, las actividades propuestas, así como la defensa del trabajo fin de grado dentro de la administración y la dirección de empresas ante un profesor o un tribunal.

**Competencias específicas:**

**CE14**

Conocer y manejar herramientas para el análisis de operaciones de la empresa en su entorno que permita la organización de la producción.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

---

Cuando el estudiante supere esta asignatura será capaz de:

- Identificar el marco conceptual del sistema de producción y operaciones.
- Conocer el papel de la Dirección de Operaciones en el contexto de Empresa.
- Manejar distintos métodos para planificar y tomar decisiones estratégicas en el Área de Operaciones.

## CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

---

1. La Dirección de la Producción y Operaciones.
2. La Estrategia de las operaciones en la planificación empresarial.
3. Selección y diseño de productos y procesos.
4. Estrategia de calidad en las decisiones de operaciones.

Estos contenidos se desarrollarán por medio del siguiente programa:

### **Tema 1. Introducción al sistema de producción y operaciones**

- 1.1 ¿Qué es la dirección de operaciones?
- 1.2 El cálculo de la productividad
- 1.3 La ventaja competitiva a través de las operaciones: meta y estrategia
- 1.4 Diferencias entre bienes y servicios

### **Tema 2. Decisiones estratégicas y decisiones tácticas en DPO**

- 2.1 Definición y antecedentes de estrategia corporativa
- 2.2 Explicación de las decisiones estratégicas
- 2.3 Explicación de las decisiones tácticas

### **Tema 3. Análisis del proceso**

- 3.1 ¿Qué es un proceso?
- 3.2 Análisis de procesos
- 3.3 Tipos de procesos
- 3.4 Problemas en los procesos
- 3.5 Medición del desempeño de los procesos

### **Tema 4. Diseño eficiente del producto / servicio**

- 4.1 Selección de productos y servicios
- 4.2 Ciclo de vida
- 4.3 Desarrollo de productos y servicios
- 4.4 Diseño de productos
- 4.5 Diseño de servicios

## Tema 5. Administración de la calidad

- 5.1 Definición de calidad: alcance
- 5.2 Relación calidad vs. Coste; repercusión económica de la calidad
- 5.3 Sistemas de gestión de calidad (SGC)
- 5.4 Fases en la implantación de un SGC
- 5.5 Modelos de certificación de la calidad

### ESCENARIO A – PRESENCIALIDAD ADAPTADA (MEMORIA VERIFICADA)

#### METODOLOGÍA

---

- Clase magistral.
- Aprendizaje cooperativo.
- Aprendizaje on-line.
- Aprendizaje basado en la realización de actividades prácticas.

#### ACTIVIDADES FORMATIVAS

---

Lección magistral	30 horas
Tutorías	30 horas
Trabajo en equipo	15 horas
Trabajo autónomo	5 horas
Actividades prácticas	70 horas

## EVALUACIÓN

---

### Criterios de evaluación

	<b>% CALIFICACIÓN FINAL</b>
Participación activa	5%
Resolución de casos o problemas, individual o grupalmente	30%
Examen	65%

### Sistemas de evaluación

Se aplicará el sistema de evaluación continua por asignatura donde se valorará de forma integral los resultados obtenidos por el estudiante mediante los procedimientos de evaluación indicados.

La evaluación es el reconocimiento del nivel de competencia adquirido por el estudiante y se expresa en calificaciones numéricas, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

### Criterios de calificación

El criterio de calificación general consiste en que cada tarea se valora con una calificación de 0 a 10.

Si los alumnos asisten como mínimo al 75% de las clases, el sistema de calificación es el siguiente:

- a) Examen final teórico-práctico, donde la teoría podrá ser tipo test o preguntas cortas a desarrollar, más la resolución de problemas. Será el **65% de la nota final**.
- b) Realización de un trabajo de investigación sobre la dirección de producción y operaciones de una empresa de la Economía Canaria. Podrá ser individual, en pareja o en grupo, según el número de alumnos del curso.
- c) Durante la primera semana del curso deben elegir la empresa sobre la que van a desarrollar el trabajo. Cada grupo de trabajo deberá entregar un documento de síntesis y realizar una presentación oral en clase ante el resto de los compañeros y compañeras.

Será el **30% de la nota final**. Que se desglosa obteniendo puntuación tanto el documento elaborado (15%) como la presentación oral (15%).

- d) Resolución de los ejercicios propuestos en cada tema de la asignatura, tanto para realizar en clase de manera individual como grupal, como para realizar en casa; así como participación activa en las clases. Será **5% de la nota final**.

En el caso de que los alumnos asistan a clase en un porcentaje inferior al 75%, el alumno no podrá presentarse en la convocatoria ordinaria. Si no se presenta el alumno al examen de convocatoria oficial figurará como “no presentado” dado que aprobar el examen teórico-práctico es condición básica para aprobar la asignatura.

Los alumnos podrán examinarse en convocatoria extraordinaria atendiendo al mismo sistema de evaluación de la convocatoria ordinaria.

La nota del trabajo (b) y la nota de la participación activa en clase (c) se guardará para el resto de las convocatorias asociadas a la presente guía docente, siempre y cuando la nota en cada uno de ellos cuente con una calificación superior a 5 sobre 10 puntos.

## ESCENARIO B – SUSPENSIÓN COMPLETA DE LA ACTIVIDAD PRESENCIAL

### METODOLOGÍA

---

- Aprendizaje cooperativo.
- Aprendizaje on-line.
- Aprendizaje basado en la realización de actividades prácticas.

La asignatura se desarrollará telemáticamente debido a la imposibilidad de hacerlo presencialmente. Para ello se hará uso del campus virtual y las herramientas de clases online con los que cuenta la Universidad como Webex, totalmente integrado en el campus virtual del alumno.

Estas herramientas permiten descargar los contenidos para los alumnos, asistir a videollamadas para las clases online planificadas en el mismo horario planificado para la docencia presencial, así como la posibilidad de establecer foros para dudas.

Además, se cuenta con un espacio para programar las tareas a los alumnos. Los contenidos de la asignatura se impartirán con los medios indicados para cumplir lo especificado en esta guía y en la memoria del grado.

Aparte de lo indicado anteriormente los docentes y alumnos al disponer de un correo institucional de Office 365 tienen la posibilidad de utilizar la aplicación “Microsoft Teams”, que mejorará también el apoyo a la actividad docente en modo remoto.

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

---

Lección magistral	30 horas
Tutorías	30 horas
Trabajo en equipo	15 horas
Trabajo autónomo	5 horas
Actividades prácticas	70 horas

## EVALUACIÓN

---

### Criterios de evaluación

	<b>% CALIFICACIÓN FINAL</b>
Participación activa en las clases on-line	5%
Resolución de casos o problemas, individual o grupalmente	30%
Examen on-line	65%

### Sistemas de evaluación

Se aplicará el sistema de evaluación continua por asignatura donde se valorará de forma integral los resultados obtenidos por el estudiante mediante los procedimientos de evaluación indicados.

La evaluación es el reconocimiento del nivel de competencia adquirido por el estudiante y se expresa en calificaciones numéricas, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

### **Criterios de calificación**

El criterio de calificación general consiste en que cada tarea se valora con una calificación de 0 a 10.

Si los alumnos asisten como mínimo al 75% de las clases, el sistema de calificación es el siguiente:

- a) Examen final teórico-práctico, donde la teoría podrá ser tipo test o preguntas cortas a desarrollar, más la resolución de problemas. Será el **65% de la nota final**.
- b) Realización de un trabajo de investigación sobre la dirección de producción y operaciones de una empresa de la Economía Canaria. Podrá ser individual, en pareja o en grupo, según el número de alumnos del curso.
- c) Durante la primera semana del curso deben elegir la empresa sobre la que van a desarrollar el trabajo. Cada grupo de trabajo deberá entregar un documento de síntesis y realizar una presentación oral en clase ante el resto de los compañeros y compañeras. Será el **30% de la nota final**. Que se desglosa obteniendo puntuación tanto el documento elaborado (15%) como la presentación oral (15%).
- d) Resolución de los ejercicios propuestos en cada tema de la asignatura, tanto para realizar en clase de manera individual como grupal, como para realizar en casa; así como participación activa en las clases. Será **5% de la nota final**.

En el caso de que los alumnos asistan a clase en un porcentaje inferior al 75%, el alumno no podrá presentarse en la convocatoria ordinaria.

Si no se presenta el alumno al examen de convocatoria oficial figurará como no presentado dado que aprobar el examen teórico-práctico es condición básica para aprobar la asignatura.

Los alumnos podrán examinarse en convocatoria extraordinaria atendiendo al mismo sistema de evaluación de la convocatoria ordinaria.

La nota del trabajo (b) y la nota de la participación activa en clase (c) se guardará para el resto de las convocatorias asociadas a la presente guía docente, siempre y cuando la nota en cada uno de ellos cuente con una calificación superior a 5 sobre 10 puntos.

## BIBLIOGRAFÍA

---

- **Básica**

- Heizer, J.; Render, B. (2015): Dirección de la Producción y de Operaciones, Decisiones Estratégicas. 11a Edición. Pearson. Madrid.

- Heizer, J.; Render, B. (2015): Dirección de la Producción y de Operaciones, Decisiones Tácticas. 11a Edición. Pearson. Madrid.

- **Complementaria**

- Martín Peña, M.L. y Díaz Garrido, E. (2016): Fundamentos de Dirección de Operaciones en empresas de servicios. Segunda Edición. ESIC: Madrid.