UNAM

UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO MEDIO

# Guía Docente

## Dirección de Operaciones I

**Grado en Administración y Dirección de Empresas**

MODALIDAD PRESENCIAL

*Curso Académico 2025-2026*

# Índice

RESUMEN
DATOS DEL PROFESORADO
REQUISITOS PREVIOS
RESULTADOS DEL APRENDIZAJE
CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA
CRONOGRAMA ORIENTATIVO DE LA ASIGNATURA
METODOLOGÍA
ACTIVIDADES FORMATIVAS
EVALUACIÓN
INFORMACIÓN ADICIONAL
BIBLIOGRAFÍA

## RESUMEN

| | |
|---|---|
| Centro | Universidad del Atlántico Medio |
| Titulación | Administración y Dirección de Empresas |
| Asignatura | Dirección de Operaciones I |
| Materia | Empresa |
| Carácter | Formación Obligatoria |
| Curso | 3º |
| Semestre | 1 |
| Créditos ECTS | 6 |
| Lengua de impartición | Castellano |
| Curso académico | 2025-2026 |

## DATOS DEL PROFESORADO

| | |
|---|---|
| Responsable de Asignatura | Eleazar C. Sánchez |
| Correo Electrónico | eleazar.caballero@pdi.atlanticomedio.es |
| Tutorías | De lunes a viernes bajo cita previa.<br>El alumnado deberá solicitar la tutoría previamente a través del Campus Virtual o a través del correo electrónico. |

## REQUISITOS PREVIOS

Sin requisitos previos.

# RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

## Competencias:

COM01
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.

COM02
Aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos, para la gestión de personas en las empresas.

COM03
Desarrollar la capacidad de aprendizaje autónomo para su aplicación el a 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.

## Conocimientos:

CON01
Recopilar diferentes fuentes de información económico-empresarial que permita analizar las situaciones desde todas las áreas para gestionar dichas situaciones y tomar decisiones.

## Habilidades:

HAB01
Identificar y transmitir ideas, por procedimientos formales e informales, con evidencias concretas que respalden sus conclusiones en el ámbito económico y empresarial.

HAB02
Desarrollar la capacidad de organizar y planificar actividades adecuadas a los objetos marcados dentro de la empresa.

HAB03
Expresar de forma correcta, oral y/o por escrito, las actividades propuestas, así como la defesa del trabajo fin de grado dentro de la administración y la dirección de empresas ante un profesor o un tribunal.

HAB06
Conocer y manejar herramientas para el análisis de operaciones de la empresa en su entorno que permita la organización de la producción.

# CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

- La Dirección de la Producción y Operaciones.
- La Estrategia de las operaciones en la planificación empresarial.

- Selección y diseño de productos y procesos.
- 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 tácitas 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 la calidad (SGC).
5.4 Fases en la implantación de un SGC.
5.5 Modelos de certificación de la calidad.

## CRONOGRAMA ORIENTATIVO DE LA ASIGNATURA

| SEMANA | TEMA |
|---|---|
| 1 | 1.1 ¿Qué es la dirección de operaciones? / 1.2 El cálculo de la productividad. |
| 2 | 1.3 La ventaja competitiva a través de las operaciones: meta y estrategia. / 1.4 Diferencias entre bienes y servicios. |
| 3 | 2.1 Definición y antecedentes de estrategia corporativa. |
| 4 | 2.2 Explicación de las decisiones estratégicas. / 2.3 Explicación de las decisiones tácticas. |
| 5 | 3.1 ¿Qué es un proceso? / 3.2 Análisis de procesos. |
| 6 | 3.3 Tipos de procesos. |
| 7 | 3.4 Problemas en los procesos. |
| 8 | 3.5 Medición del desempeño de los procesos. |
| 9 | 4.1 Selección de productos y servicios. / 4.2 Ciclo de vida. |
| 10 | 4.3 Desarrollo de productos y servicios. |
| 11 | 4.4 Diseño de productos. |
| 12 | 4.5 Diseño de servicios. |
| 13 | 5.1 Definición de calidad: alcance. / 5.2 Relación calidad vs. coste; repercusión económica de la calidad. |
| 14 | 5.3 Sistemas de gestión de la calidad (SGC). |
| 15 | 5.4 Fases en la implantación de un SGC. |
| 16 | 5.5 Modelos de certificación de la calidad. / Repaso final general. |

Nota: La distribución expuesta tiene un carácter general y orientativo, ajustándose a las características y circunstancias de cada curso académico y grupo clase.

## METODOLOGÍA

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

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

| ACTIVIDAD FORMATIVA | HORAS |
|---|---|
| Lección magistral | 30 |
| Actividades prácticas | 30 |
| Tutorías | 5 |
| Trabajo en equipo | 15 |
| Trabajo autónomo | 70 |

*Las actividades formativas tienen un porcentaje de presencialidad del 100% exceptuando el trabajo autónomo del estudiante.*

## EVALUACIÓN

| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | PORCENTAJE CALIFICACIÓN FINAL |
|---|---|
| Realización de casos o problemas individual o grupalmente | 30% |
| Examen | 70% |

- **Examen**: Examen final teórico práctico. Se desarrollará un único examen en la convocatoria fijada en el calendario de exámenes. Consistirá en una serie de preguntas teórico-prácticas que evaluarán los conocimientos adquiridos a lo largo del curso, así como la capacidad de aplicación en la resolución de problemas relacionados con la dirección de producción y operaciones.
- **Realización de casos o problemas individual o grupalmente:** resolución de casos: se propondrán diversos casos prácticos a lo largo del semestre, en los que el estudiante deberá analizar situaciones reales o simuladas de empresas, identificar problemas, aplicar los conceptos estudiados y plantear soluciones fundamentadas. Estos casos podrán resolverse de manera individual o en equipo, condición que se indicará para cada caso.

## Sistemas de evaluación

- Primera matrícula

Se aplicará el sistema de evaluación continua, donde se valorarán de forma integral los resultados obtenidos por el estudiante, mediante los criterios de evaluación indicados, siempre que, el estudiante haya asistido, como mínimo, **al 80% de las clases**.
En el caso de que los estudiantes asistan a clase en un porcentaje inferior al 80%, el estudiante no podrá presentarse a la convocatoria ordinaria.
En primera matrícula los estudiantes deberán superar cada una de las partes evaluativas de la asignatura para que se haga media en el cálculo de la nota final de la asignatura.

- Convocatoria ordinaria:

La convocatoria ordinaria estará conformada por los elementos de evaluación reflejados en los sistemas de evaluación; cada uno de los cuales debe ser superado para proceder al cálculo de la nota de la asignatura.

La nota de los trabajos desarrollados durante el curso se guardará para el resto de las convocatorias asociadas a la presente guía docente.

- Convocatoria extraordinaria:

Los estudiantes podrán examinarse en convocatoria extraordinaria atendiendo al mismo sistema de evaluación de la convocatoria ordinaria. Se podrá acudir con aquellas partes de la evaluación que no superase en convocatoria ordinaria.

Si ha suspendido la parte de realización de trabajos deberá presentar nuevamente dichos trabajos que podrán ser o no los mismos según indique el docente.

Si la parte no superada es el examen deberá presentarse a un nuevo examen en su totalidad (teoría y/o práctica) según la estructura que posea el mismo y del que habrá sido informado el estudiante a inicios de la asignatura.

Dispensa académica:

Para aquellos estudiantes que hayan obtenido dispensa académica por causa justificada, se establecerá un sistema alternativo de evaluación siguiendo lo recogido en Normativa de Evaluación de la Universidad.

El sistema alternativo de evaluación estará conformado por los elementos del sistema de evaluación reflejado en esta guía docente. En el caso de dispensa, se sustituirá asistencia y/o participación por otra actividad formativa adecuada que permita alcanzar los resultados de aprendizaje previstos y obtener la calificación máxima de la asignatura siguiendo las indicaciones que establezca el docente al comienzo de la asignatura.

## Segunda y siguientes matrículas

Las segundas y siguientes matriculas poseerán una evaluación idéntica a la expuesta en primera matrícula en la que no tendrán en consideración las entregas de cursos anteriores ni notas de pruebas de evaluación de la matrícula anterior. A todos los efectos el estudiante debe volver a realizar y superar todas las partes reflejadas el sistema de evaluación reflejado en esta guía.

-Convocatoria de finalización de estudios y convocatoria de gracia:

En el caso de convocatoria de finalización de estudios y convocatoria de gracia se aplicará el sistema de evaluación de dispensa académica.

Si el estudiante no supera el examen de la asignatura, en actas aparecerá la calificación obtenida en la prueba.

Si el estudiante no se presenta al examen final en convocatoria oficial, figurará como “No presentado” en actas.

# INFORMACIÓN ADICIONAL

## Entrega de actividades

Según está establecido institucionalmente, todos los ejercicios y trabajos se deben entregar por el Campus Virtual de la Universidad. No se aceptarán entregas en el correo electrónico del docente.

El trabajo se entregará en la fecha indicada por el docente.

Es el estudiante el responsable de garantizar dichas entregas y plazos en el Campus Virtual. Todos aquellos trabajos presentados fuera de fecha o por otras vías diferentes al Campus Virtual o a las indicadas por el docente contarán como no presentados.

El formato de entrega será el que indique el docente para cada una de las actividades en particular.

Si por capacidad o formato, no se puede realizar una entrega por el Campus Virtual, el docente informará de la vía alternativa de almacenamiento que suministra la universidad y su mantenimiento será responsabilidad del estudiante.

En cualquier caso, el trabajo deberá permanecer accesible hasta que finalice el curso académico.

El docente deberá realizar una copia de todos aquellos trabajos que por su naturaleza no puedan estar almacenados en el Campus Virtual.

## Normativa:

Todas las pruebas susceptibles de evaluación, así como la revisión de las calificaciones, estarán supeditadas a lo establecido en la Normativa de Evaluación, la Normativa de Permanencia y la Normativa de Convivencia de la Universidad del Atlántico Medio públicas en la web de la Universidad:

Normativa | Universidad Atlántico Medio

Las conductas de plagio, así como el uso de medios ilegítimos en las pruebas de evaluación, serán sancionados conforme a lo establecido en estas normativas. El personal docente tiene a su disposición una herramienta informática antiplagio que puede utilizar según lo estime necesario. El estudiante estará obligado a aceptar los permisos de uso de la herramienta para que esa actividad sea calificada.

## Sistema de calificaciones:

El sistema de calificaciones (R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre) será:
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 estudiantes que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0. Se podrá conceder una matrícula por cada 20 estudiantes o fracción.

## Exámenes:

Al examen solo se podrá acudir con la dotación que indique el docente responsable de la asignatura y el estudiante deberá acudir correctamente identificado. Según la parte del examen se podrá o no contar con dispositivos electrónicos, acceso a internet u otras herramientas o utilidades. El docente tiene la potestad de expulsar al estudiante del examen si se hace uso de cualquier elemento no autorizado en el examen, obteniendo una calificación de suspenso.

En caso de producirse alguna irregularidad durante la celebración del examen o prueba de evaluación, se podrá proceder a la retirada inmediata del examen, expulsión del estudiante, calificación de suspenso y apertura de expediente si se considerase el caso.

El estudiante podrá solicitar la modificación de pruebas de evaluación por escrito a través de correo electrónico dirigido a Coordinación Académica, aportando la documentación justificativa correspondiente, dentro de los plazos indicados en cada caso en la Normativa de evaluación.

Normativa-de-Evaluacion.pdf

## Estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales

A fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, los y las estudiantes con discapacidad o con necesidades educativas especiales podrán solicitar adaptaciones curriculares para el seguimiento de sus estudios acorde con el Programa de Atención a la Diversidad de la UNAM:

Programa_atencion_diversidad.pdf

# BIBLIOGRAFÍA

## Básica


- Heizer, J.; Render, B. (2015): Dirección de la Producción y de Operaciones, Decisiones Estratégicas. 11a Edición. Pearson. Madrid.
- Núñez Carballosa, A., Guitart Tarrés, L., & Baraza Sánchez, X. (2014). *Dirección de operaciones: decisiones tácticas y estratégicas*. Editorial UOC. https://doi.org/9788490646632
- García Cerro, A., García Piqueres, G., & Serrano Bedia, A. M. (2021). *Manual de dirección de operaciones: decisiones estratégicas*. Editorial de la Universidad de Cantabria. https://doi.org/9788481029529
- Martín Peña, M. L., Carrasco Bañuelos, E. M., & Díaz Garrido, E. (2013). *Dirección de producción y operaciones: una visión práctica*. Delta Publicaciones. ISBN: 9788415581352


## Complementaria


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

- Maroto Álvarez, C. (2012). Introducción a la investigación operativa en administración y dirección de empresas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. ISBN: 9788436363725, 9788436361344

- Arias Aranda, D., & Minguela Rata, B. (2024). *Decisiones estratégicas de la Dirección de la producción y operaciones*. Ediciones Pirámide.