



MBA-UC

PROGRAMA DE CURSO

Nombre del Curso	: EAM360 GESTION DE OPERACIONES
Créditos	: 10
Carácter	: Mínimo
Requisitos	: Análisis de Datos
Profesor	: Patricio Donoso
Horario	: 8:30 a 11:30 hrs.

1. DESCRIPCIÓN

Las empresas chilenas enfrentan diversos desafíos al llegar a fines de siglo. Probablemente los más importantes, es decir, aquellos que pueden definir su posicionamiento o su sobrevivencia, están relacionados con la capacidad de éstas de acometer las crecientes demandas y exigencias de clientes y consumidores, la agresiva y globalizada competencia del entorno los vertiginosos cambios tecnológicos, económicos y sociales que caracterizan nuestro tiempo.

La empresa no sólo debe ser capaz de concebir y generar productos y servicios atractivos y valorados, sino también de entregarlos en el tiempo y en el lugar deseado y de hacerlo en forma eficiente y rentable. Para ello, procesos tales como el servicio al cliente, la logística (gestión de los flujos de entrada y salida), la transformación (producción) y el soporte tecnológico, se han ido haciendo cada vez más importantes y determinantes del resultado organizacional.

La gestión de operaciones aborda esos procesos de forma integral, buscando satisfacer y exceder los requerimientos de los clientes, lograr niveles de costos razonables y competitivos, utilizando de la mejor forma posible las capacidades y recursos disponibles.

En este curso se presentan y analizan los principales elementos y herramientas que caracterizan la dirección moderna de las operaciones en una organización.

II. OBJETIVOS

1. Discutir la interrelación que existe entre competitividad, estrategia y operaciones.
2. Analizar la gestión de procesos y operaciones de una organización productiva o de servicios con una visión global e integrada.
3. Identificar Y examinar los principales factores y variables que definen el desempeño del área.
4. Analizar las posibles formas de modelamiento de las operaciones.
5. Examinar herramientas y métodos que se pueden utilizar para el análisis y mejoramiento de los procesos y las operaciones.

III. CONTENIDOS

- Estrategia Operacional
- Visión Integrada de Procesos y Actividades
- Factores Operacionales Claves
- Control Operacional
- Modelamiento operacional
- Mejoramiento operacional

IV. METODOLOGÍA

El curso se realiza en base a sesiones expositivas del profesor, discusión de lecturas o casos, y resolución de guías de problemas.

V. BIBLIOGRAFIA

Durante el curso se entregará bibliografía de apoyo a los diferentes temas tratados.

Textos de Apoyo recomendados:

- Chase, Richard y Aquilano, Nicholas. "Production and Operations Management: Manufacturing and Services". Irwin Press, Chicago, 1997, séptima edición.
- Markland, Robert; Vickery, Shawnee y Davis., Robert. "Operations Management". South-Western Colle Publishing (International Thomson Publishing Company), Cincinnati, 1998, segunda edición.
- Anderson, David; Sweuwy, Dennis y Williams, Thomas. "Métodos Cuantitativos para los Negocios". International Thomson Editores., Nueva York, 1999, séptima edición.

VI. EVALUACIÓN

Se contemplan tres tipos de evaluaciones:

Controles	30%
Prueba Intermedia	30%
Examen	40%

VII. ASPECTOS REGLAMENTARIOS

1. Los controles se realizarán al comienzo de la clase, tendrán una duración de aproximadamente 15-20 minutos. Y podrán evaluar tanto las lecturas correspondientes a la sesión como los aspectos conceptuales y problemas tratados en la clase anterior.
2. En caso de inasistencia a una evaluación, se permitirá traspasar el % correspondiente al examen. siempre y cuando ésta se haya justificado formalmente en forma anticipada ante la SubDirección del Programa.
3. El alumno que estima que ha habido un error en el proceso de corrección o de calificación de su evaluación, podrá solicitar su corrección. Las peticiones de corrección se deberán presentar fundamentadas formalmente por escrito al profesor, en hoja aparte (corcheteada sobre la evaluación, la que se debe adjuntar completa), a más tardar en la semana siguiente a la fecha de entrega de la evaluación. La fundamentación debe precisar el error que se cometió en la corrección. No se aceptan peticiones de corrección de evaluaciones respondidas con lápiz de mina o grafito. Tampoco se recorren respuestas con números enmendados. En un proceso de corrección, el profesor revisará en su totalidad la evaluación del alumno.
4. Se recomienda llevar calculadora a todas las clases, y, obviamente a las evaluaciones.

VIII. PROGRAMA DE SESIONES

<i>Clase</i>		<i>Tema</i>
01		Estrategia Operacional
02	C1	Visión Integrada de Procesos
03	C2	Eficiencia Operacional
04	C3	Efectividad Operacional
05	C4	Capacidad y Restricciones
06	C5	Control Operacional
07		Prueba Intermedia
08	C6	Modelamiento Operacional I
09	C7	Modelamiento Operacional II
10	C8	Modelamiento Operacional III
11	C9	Mejoramiento Operacional I
12	C10	Mejoramiento Operacional II
13		Examen