



Universidad Nacional de Luján

Departamento de  
Ciencias Sociales

LUJÁN, 11 DE JUNIO DE 2018

VISTO: La presentación del programa de la asignatura  
ADMINISTRACIÓN DE LAS OPERACIONES; y

CONSIDERANDO:

Que dicho programa se ajusta a las normas vigentes.

Que tomó intervención la Comisión de Plan de Estudios correspondiente.

Que la Comisión Asesora de Asuntos Académicos del C.D.D. recomienda su aprobación.

Que el Cuerpo trató y aprobó el tema en su sesión ordinaria realizada el día 6 de junio de 2018.

Que la competencia de este órgano para la emisión del presente acto está determinada por el artículo 64 del Estatuto de la Universidad Nacional de Luján.

Por ello,

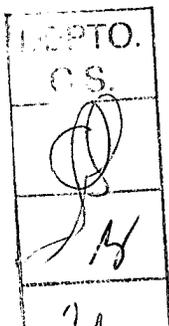
EL CONSEJO DIRECTIVO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

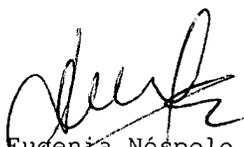
D I S P O N E :

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el programa que se adjunta, correspondiente a la asignatura, ADMINISTRACIÓN DE LAS OPERACIONES para la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y CONTADOR PÚBLICO, con vigencia para los años 2018-2019.-

ARTÍCULO 2º.- Regístrese, comuníquese y archívese.-

DISPOSICIÓN DISPCD-CSLUJ:0000382-18



  
Dra. Eugenia Néspolo  
Secretaria Académica  
Depto. de Ciencias Sociales  
Universidad Nacional de Luján

  
Lic. Miguel Angel Nuñez  
Presidente Consejo Directivo  
Depto. de Ciencias Sociales  
Universidad Nacional de Luján



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LUJAN  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA OFICIAL

1/13

DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD: **20156 – ADMINISTRACIÓN DE LAS OPERACIONES**

TIPO DE ACTIVIDAD ACADÉMICA: **Asignatura**

CARRERA: **LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y CONTADOR PÚBLICO**

PLAN DE ESTUDIOS: **3.08, 3.09 y 54.01**

**DOCENTE RESPONSABLE:**

**Monterroso, Elda – Profesora Asociada**

**EQUIPO DOCENTE:**

Ottaviano, Clarisa - Profesora Asociada

Mariela Pillot – Profesora Adjunta

Núñez, Gerardo Adrián - Profesor Adjunto

Macías, María Alejandra - Jefa de Trabajos Prácticos

Cecilia Ares - Ayudante de 1°

Lanati, Hugo - Ayudante de 1°

**ACTIVIDADES CORRELATIVAS PRECEDENTES:**

PARA CURSAR: **10091 - Estadística**

PARA APROBAR. **21046 – Costos para la toma de decisiones**

CARGA HORARIA TOTAL: HORAS SEMANALES: **6** - HORAS TOTALES **96**

DISTRIBUCIÓN INTERNA DE LA CARGA HORARIA:

TEORÍA: **48 (50%)**

PRÁCTICA. **48 (50 %)**

PERÍODO DE VIGENCIA DEL PRESENTE PROGRAMA: **[2018-2019]**



### CONTENIDOS MÍNIMOS O DESCRIPTORES

Significado, alcance e importancia de la Administración de las Operaciones. Cadena de valor. Sistema de producción, valor, productividad y competitividad. Estrategia de Operaciones. Producto (bienes y servicios), proceso, capacidad, localización, tecnología. Planeamiento, gestión, programación y control de Operaciones. Sistemas y decisiones sobre inventarios y logística. Sistemas de Gestión de Calidad, herramientas y metodologías de mejora continua, costos de calidad, control de calidad, indicadores de calidad. Normas de calidad. Sistemas lean, Sistemas de mantenimiento. Herramientas para la mejora de sistemas, procesos y operaciones. Nuevas tendencias en Operaciones.

### FUNDAMENTACIÓN, OBJETIVOS, COMPETENCIAS

#### **FUNDAMENTACIÓN**

Esta asignatura se encuentra posicionada en el VIII cuatrimestre del plan de estudios de la Carrera Licenciatura en Administración.

La Administración de las Operaciones se refiere a la forma en que las organizaciones crean valor para el cliente, a partir de la producción de bienes y servicios.

El área de Operaciones concentra, en una gran mayoría de las organizaciones, entre el 70 y 75% del personal, como así también representa alrededor del 80% de los costos de las instituciones. Como futuros profesionales no podemos dejar de conocer un área que reúne estas características y de la cual depende el agregado de valor. Debemos comprender la problemática del sector para tomar decisiones que impactan a nivel estratégico como así también en los niveles operativos de las organizaciones.

Desde un enfoque de gestión, no solo es necesario estudiar una de las áreas funcionales típicas presente en todo tipo de organizaciones por la necesaria interrelación con otras áreas funcionales, sino además, es preciso visualizar que en todas las áreas de actividad de cualquier organización se hace producción. En efecto, en todas ellas se transforman insumos en productos; así, en la elaboración de un flujo de fondos, la venta de un producto, el desarrollo de una campaña publicitaria o la selección de personal, por solo ofrecer algunos ejemplos, se hace producción. En este marco, el análisis y administración de las operaciones y de los procesos que éstas constituyen, son pilares fundamentales para la mejora continua, el crecimiento y el desarrollo organizacional.

La calidad de un producto, los costos, los volúmenes que llevamos al mercado, la variedad que ofrecemos son sólo algunas de las cuestiones que dependen de un buen planeamiento, gestión y control de las operaciones.

La productividad, la competitividad, la velocidad de llegada al mercado, el tiempo de respuesta, el nivel de servicio al cliente, también se deben, en gran parte, a la forma en que gestionemos nuestras operaciones.

¿Cómo lograr la satisfacción de los clientes? ¿Cómo lograr una producción limpia, que no afecte al ambiente? ¿Qué sistemas de inventarios sería el más apropiado para los distintos modelos de negocios? ¿Es verdad que los inventarios son un Activo? ¿Cómo evitar las filas de espera en un servicio? ¿Cómo podemos reducir costos para generar una mayor rentabilidad? ¿Qué es el Sistema Justo a Tiempo? ¿Cuál es el impacto de la logística en los costos y el nivel de servicio?.



Estas preguntas y muchos otros temas que impactan en la vida organizacional, su competitividad y sustentabilidad, son abordados en la asignatura de forma sistémica, de forma tal de ofrecer un marco amplio y profundo para una toma de decisiones organizacional eficaz y eficiente.

#### OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

El objetivo general impuesto a la asignatura se centra en que el estudiante alcance un razonable dominio de la planificación, gestión y control de la producción de bienes y servicios, considerada como disciplina de suma importancia, tanto a nivel estratégico, como táctico y operativo, ya que, como se mencionó, las secuencias de operaciones (procesos) son las que determinan la generación de valor real y las que hacen posible la elaboración de los bienes, la prestación de los servicios y el cumplimiento de las promesas al mercado. Se plantea proporcionar al estudiante las herramientas y los conocimientos que le permitan en su vida profesional abordar sólidamente las problemáticas de la producción de bienes y servicios, introduciéndolo con un enfoque sistémico en el cambiante contexto nacional e internacional que domina esta actividad.

Para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Comprensión de las interrelaciones entre los distintos sectores del proceso productivo.
- Enfoque en la creación de valor y los sistemas.
- Orientación de los conocimientos hacia la dirección.
- Introducción de la temática de la diseño y gestión de servicios.
- Comprensión de la realidad actual de la producción y predisposición para enfrentar el futuro.
- Análisis del contexto nacional y estudio de la globalización de las operaciones.
- Balance de la teoría y la práctica del aprendizaje.
- Ejercitación en la resolución de casos.
- Realización de pruebas bibliográficas.
- Disposición de una amplia bibliografía básica y complementaria actualizada que le permita profundizar la formación.

Se espera que al finalizar el cursado de esta asignatura, el estudiante podrá tener, entre otros, conocimientos específicos para:

- definir estrategias productivas
- identificar actividades que generan o no valor,
- diseñar bienes y servicios,
- definir mezclas de productos que maximicen los ingresos,
- planificar la capacidad,
- tomar decisiones relacionadas con la tecnología de productos, procesos y gestión,
- seleccionar y diseñar procesos de producción de bienes y de prestación de servicios,
- mejorar la productividad
- aplicar técnicas de mejoras de procesos y de reducción de costos,
- implementar sistemas de gestión de calidad,
- construir planes de recursos
- gestionar almacenes, depósitos y sistemas de inventarios
- interactuar con proveedores
- definir estrategias logísticas
- programar y gestionar proyectos
- aplicar sistemas de gestión lean
- elaborar tableros de control



## COMPETENCIAS

Se espera lograr que el estudiante adquiera competencias y habilidades para la toma de decisiones cuali y cuantitativas, para el análisis sistémico, para la resolución de problemas, para la selección de información crítica y para la expresión oral y escrita.

## CONTENIDOS

### UNIDAD N°1: La importancia de la Administración de Operaciones

La Administración de Operaciones. La estructura de Producción. El sistema de producción. Concepto de valor. Productividad: concepto, importancia, mediciones y mejora.

Objetivos de Operaciones. Enfoque del área de Operaciones. Prioridades competitivas. Operaciones sustentables. La estrategia de Operaciones y su relación con la estrategia organizacional. Competitividad: concepto, dinámica, ganadores y calificadores de pedidos. Relación entre el sistema de producción, los objetivos de Operaciones, la productividad, las prioridades competitivas y la estrategia de Operaciones.

### UNIDAD N° 2: Bienes y Servicios

Diferencias entre prestación de servicios y producción de bienes. El ciclo de vida del producto y la estrategia de Operaciones. Manufactura: selección y diseño del producto. Envases. Herramientas de diseño. El proceso de innovación. Ingeniería concurrente. Análisis del valor. Diseño modular. Ecodiseño. DFME. Despliegue de la función de calidad (QFD). Casa de la Calidad. Diseño de productos de información intensiva y su impacto en Operaciones. Economías de red. Servicios: su naturaleza y clasificación. Elementos del sistema de servicio (tetraedro del servicio). Estrategias de servicios. Diseño del servicio y selección del proceso. Matrices de servicios.

### UNIDAD N° 3: Procesos de producción de manufactura y servicios

Procesos: concepto, clasificaciones. Principales decisiones sobre procesos: fabricar o comprar. (integración vertical, tercerización), producto-mercado (volumen, variedad, estandarización), flexibilidad de recursos, participación del cliente, intensidad del capital. Matriz producto – proceso. Relación entre la selección del proceso y las prioridades competitivas. Diseño y análisis del flujo de procesos. Mejoramiento de procesos.

### UNIDAD N° 4: Distribución de instalaciones

Objetivos e importancia de la distribución de instalaciones. Cuestiones estratégicas. La distribución en planta según los distintos tipos de procesos: por producto – balanceo de líneas, tiempo de ciclo y *takt time* -, por proceso – Planeación Sistemática de la Distribución (método de Muther, análisis relacional), celular, por posición fija. La distribución en servicios, comercios y oficinas.

### UNIDAD N° 5: Capacidad y Localización

Planeación estratégica de la capacidad. Estrategias de capacidad. Mediciones. Administración de la capacidad en el corto plazo. Economías y deseconomías de escala. Economías de alcance. Localización de instalaciones: factores que afectan las decisiones de localización para manufactura y servicios. Programación lineal.



**UNIDAD N° 6: Gestión del conocimiento y la tecnología**

Tecnología: concepto, importancia, su impacto en la sociedad, el medio ambiente y la organización. Lineamientos para la implementación de nuevas tecnologías. Transferencia de tecnología. Riesgos de implementación de nuevas tecnologías.

Tecnología de la información: componentes, Internet, *e-commerce*, *e-business*. Software de aplicación en Operaciones.

Tecnologías de producto y proceso: automatización fija y flexible. Diseño y manufactura asistidos por computadora. Sistemas de manufacturas flexibles. Tecnología de grupo. Impresión 3D.

**UNIDAD N° 7: Administración de la Calidad**

Concepto de Calidad. Administración de la Calidad. Gestión de la Calidad Total (*Total Quality Management*). Costos de la calidad. Mejoramiento continuo: concepto, importancia, metodología, ciclo PDCA, las 7 herramientas básicas. Fundamentos y metodología seis sigma; ciclo DMAIC.

Normas ISO: concepto, relevancia, estructura. Normas ISO 9001-2015. Normas ISO 14001. El Premio Nacional a la Calidad. Normas ISO 26001.

Métodos estadísticos de control de calidad: muestreo de aceptación, fundamentos y construcción de gráficas de control estadístico de procesos. Control Estadístico de Procesos.

Capacidad de procesos: conceptos y fundamentos de los índices Cp y Cpk.

**UNIDAD N° 8: Logística y cadena de valor**

Logística y administración de la cadena de suministros: concepto, importancia, dinámica. Plan e indicadores logísticos. Nociones de mapas de flujo de valor (VSM).

Abastecimiento: integración vertical y *outsourcing*. El ciclo de compras – recepción - almacenamiento. Compras tradicionales y compras JIT. Relación con proveedores: búsqueda, registro, selección, gestión, evaluación, desarrollo y certificación. El uso de tecnologías de la información en la administración de la cadena de valor. Compras electrónicas: modelos B2B y B2C y sus implicancias logísticas.

Movimiento de materiales. Seguridad en planta. Principios estratégicos de la logística de distribución. Picking, noción de ruteos.

**UNIDAD N° 9: Administración de Inventarios I**

Inventarios: concepto, funciones, costos. Tipos de inventario.

Sistemas de inventarios para la demanda independiente. Posición de inventarios. Relación entre nivel de servicio, stock de seguridad y rotación de inventarios. Sistemas Q y P. Gráfica ABC. Conteo cíclico.

**UNIDAD N° 10: Administración de Inventarios II**

Sistemas de inventario para la demanda dependiente. Planificación de requerimientos de materiales (MRP): estructura, funcionamiento, ventajas y desventajas, generación de informes.

Planificación de requerimientos de manufactura (MRP II). Planificación de recursos de la empresa (Sistemas ERP)

**UNIDAD N° 11: Planeación de recursos**

Planeación agregada: concepto, objetivos. Relación con otros planes. Importancia estratégica de los planes agregados. Tácticas para modificar la oferta y la demanda; costos asociados. Alternativas de planeación: estrategias puras y mixtas: tipos, ventajas y desventajas.

Programación maestra de la producción.

**UNIDAD N° 12: Programación de recursos**

Programación de las operaciones en manufactura y en servicios. Programación de la producción según el tipo de proceso. Carga, secuenciamiento, reglas de prioridades. Método de Johnson. Gráficas de Gantt. Teoría de las Restricciones: conceptos y fundamentos, principales indicadores, metodología, relación tambor-amortiguador-cuerda.



**UNIDAD N° 13: Programación de proyectos**

Nociones sobre administración de proyectos. Programación de la ruta crítica: PERT, CPM, Modelos de tiempo - costo.

**UNIDAD N° 14: Gestión del Mantenimiento**

Mantenimiento: objetivos, problemática, efectividad. Sistemas o categorías de mantenimiento. Gestión de materiales y repuestos. El personal de mantenimiento. Control.

**UNIDAD N° 15: Sistemas Lean**

Sistemas de Producción de empuje y de arrastre. Desperdicios. 5 S. Sistema Justo a Tiempo: concepto, diferencias con los sistemas de producción tradicionales, elementos, y funcionamiento sistémico. Sistema JIT II, JIT secuenciado. JIT en los servicios. Implicaciones estratégicas de los sistemas JIT. Requisitos para su implementación. Ventajas y desventajas. JIT vs. MRP y EOQ.

**UNIDAD N° 16: Control Superior y Cambio**

El control superior en la Producción y en la prestación de servicios: diagnóstico, tablero de comando aplicado a Operaciones, cuadro de mando integral. Cambio, desarrollo y crecimiento. Concepto de Reingeniería. La Administración de las Operaciones en la Nueva Economía. Principios de Operaciones internacionales.

---

**METODOLOGÍA**

Las clases podrán ser teóricas, teórico -prácticas o prácticas, dependiendo del tipo de contenidos planificados, siempre con carácter participativo y dinámico. Aún en las clases netamente teóricas, se apelará a la utilización de diferentes herramientas pedagógicas que faciliten al estudiante la comprensión y aplicación práctica de los temas.

Durante el cursado se resolverán problemas prácticos, se utilizarán casos, mini casos y trabajo final de integración, siendo **todos ellos considerados como instancias de evaluación**. Asimismo, se podrán utilizar videos y software aplicativos y se alentará la realización de juegos didácticos, *role-playings*, lecturas de interés y análisis de textos seleccionados.

**Nómina de Trabajos prácticos**

Los trabajos prácticos constituyen instancias de evaluación. Se podrá solicitar la confección de un mínimo de 4 (cuatro) trabajos prácticos, los que podrán tomar el formato de casos. Los mismos pueden estar referidos a los siguientes temas:

- Estructura y Sistemas de Producción.
- Productividad
- Estrategia de Operaciones.
- Servicios
- Estudio de Procesos.
- Capacidad y Localización.
- Programación Lineal.
- Tecnología.
- Gestión y Control de Calidad.
- Logística.



- Administración de Inventarios.
- Planeación Agregada.
- Teoría de las restricciones
- PERT/ CPM.
- Mantenimiento.
- Gestión Lean.
- Tablero de comando.

**Trabajo integrador:**

- Caso integral de Operaciones/ Diagnóstico de Producción / Análisis de Servicios.

El mismo deberá realizarse en forma grupal en organizaciones reales, previa aceptación de estas por parte de los docentes. La información recabada solo podrá utilizarse para fines del proceso de enseñanza-aprendizaje y no podrá ser publicada en ningún otro medio que no sea el aula, salvo indicación contraria en forma expresa por parte de las organizaciones bajo estudio.

El trabajo final es considerado una instancia de evaluación. En caso de no poder realizarse, se deberá solicitar la presentación de trabajos prácticos adicionales.

**Casos**

Los casos se consideran instancias de evaluación. Éstos deberán ser resueltos en forma grupal, constituyéndose los equipos de trabajo con no más de seis alumnos. Se deberán entregar resueltos al comienzo de la clase en las fechas previamente establecidas, escritos en computadora.

Constarán de: una carátula visible, que indique Sede de cursada, nombre de la asignatura, número de la comisión, fecha de entrega requerida, nº y nombre del caso/trabajo práctico, y el nombre y apellido de los integrantes del equipo de trabajo,

Podrá requerirse a los alumnos la exposición oral de los casos resueltos. Para hacerse acreedor a la nota por el trabajo realizado, los casos deberán ser entregados en la fecha prevista en el cronograma. *Los trabajos entregados con posterioridad a la fecha prevista no serán considerados.*

**Mini casos**

Se discutirán en clase; los alumnos deberán aportar individualmente su resolución, la cual será evaluada por el docente.

**Libros**

Lectura del libro "La meta". (de acuerdo con lo indicado en el ítem Bibliografía y en el Cronograma de clases), pudiendo los docentes solicitar la lectura de otro texto adicional al mencionado.

**Otras actividades**

- Se efectuará al menos una **visita a una planta productiva** de bienes o servicios con cada comisión.
- Se fomentará la presentación un trabajo grupal de los alumnos en el **Encuentro Anual de Docentes de Administración de la Producción**, el cual cuenta con interesantes incentivos para los



alumnos. Se promoverá, asimismo, la presencia de estudiantes en el Encuentro, pudiendo realizar un viaje en conjunto al lugar del encuentro.

**REQUISITOS DE APROBACION Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:**

**TRABAJOS PRÁCTICOS Y OTRAS INSTANCIAS DE EVALUACIÓN**

Los trabajos prácticos y el trabajo final serán evaluados con nota en una escala de 1 a 10 puntos.

**EX. PARCIALES**

Existirán dos parciales teórico - prácticos. Para aprobar cada uno de ellos, el alumno deberá contestar correctamente por lo menos el 60% de las preguntas, incluyendo, al menos, el 50% de los ejercicios prácticos. Dado que los parciales incluyen preguntas sobre la teoría y resolución de ejercicios prácticos, no se considerará aprobado el parcial si se obtienen cuatro puntos o más sólo con la teoría o sólo con la práctica. Podrá recuperarse uno de los dos parciales en las fechas establecidas en el cronograma de clases.

**CALIFICACIÓN FINAL**

Condición de Promovido, Regular, Libre o Ausente, de acuerdo con el Régimen General de Estudios de la UNLu:

**CONDICIONES PARA PROMOVER (SIN EL REQUISITO DE EXAMEN FINAL)**

DE ACUERDO CON EL ART.23 DEL REGIMEN GENERAL DE ESTUDIOS RESHCS-LUJ:0000996-15

- a. Tener aprobadas las actividades correlativas al finalizar el turno de examen extraordinario de ese cuatrimestre.
- b. Cumplir con un mínimo del 80% de asistencia a clases
- c. Aprobar todas las actividades adicionales a los trabajos prácticos y trabajo de integración final que figuran en este programa, pudiendo recuperarse hasta un 25% del total por ausencias o aplazos.
- d. Aprobar el 100% de las evaluaciones previstas con un promedio no inferior a seis (6) puntos sin recuperar ninguna.
- e. Aprobar una evaluación integradora de la asignatura con calificación no inferior a siete (7) puntos. Esta evaluación es el último parcial, ya que es acumulativo en sus contenidos.

**CONDICIONES PARA APROBAR COMO REGULAR (CON REQUISITO DE EXAMEN FINAL)**

DE ACUERDO ACON EL ART.24 DEL REGIMEN GENERAL DE ESTUDIOS RESHCS-LUJ:0000996- 15

- a. Estar en condición de regular en las actividades correlativas al momento de su inscripción al cursado de la asignatura.
- b. Cumplir con un mínimo del 70 % de asistencia para las actividades adicionales a los trabajos prácticos y trabajo de integración final que figuran en este programa,
- c. Aprobar todos los trabajos prácticos y trabajo integrador previstos en este programa, pudiendo recuperarse hasta un 40% del total por ausencias o aplazos.
- d. Aprobar el 100% de las evaluaciones previstas con un promedio no inferior a cuatro (4) puntos, pudiendo recuperar el 50% de las mismas. Cada evaluación solo podrá recuperarse en una oportunidad.

**CONDICIÓN LIBRE**

De acuerdo con el art. 25º del reglamento General de Estudios, el estudiante concluirá el cursado de una asignatura en condición de LIBRE, si: habiendo participado en al menos una (1) de las evaluaciones establecidas como obligatorias en el programa vigente de la asignatura, o de las instancias de recuperación de esta, no hubiera alcanzado el rendimiento exigido para ser considerado regular. Estos



estudiantes podrán optar por rendir examen final de la asignatura en condición de libre con el programa vigente a la fecha del examen. La modalidad del examen será escrita y oral.

Para rendir la asignatura en condición de libre sin que sea requisito haberla cursado previamente se deberán tener aprobadas las correlatividades correspondientes. En este caso, se requerirá la aprobación previa de un trabajo integrador, que deberá ser entregado al Docente Responsable de Área y previamente coordinado con éste. Aprobada esta instancia, el estudiante podrá inscribirse en cualquier fecha de exámenes finales, siempre que no haya transcurrido más de 1 (un) año desde la aprobación precitada. En la fecha de examen final, el alumno deberá rendir en forma escrita la parte práctica; aprobada esa instancia, se lo evaluará oralmente sobre los contenidos teóricos. La aprobación de estas instancias significará la aprobación de la materia.

#### CONDICIÓN AUSENTE

Será considerado Ausente el estudiante que, habiéndose inscripto para cursar la asignatura, no hubiera participado de ninguna de las actividades evaluables establecidas por el programa vigente. A los efectos de rendir examen final, podrá hacerlo en condición de libre conforme a lo establecido en el artículo anterior.

#### BIBLIOGRAFÍA

##### BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA <sup>1</sup>

1. CHASE, RICHARD B., JACOBS, ROBERT & AQUILANO, NICHOLAS J. (2012)<sup>2</sup>: *Administración de la Producción y Operaciones para una ventaja competitiva*. 12° edición. Ed. Mc. Graw Hill. México.

##### *(Textos alternativos a 1: 2 o 3)*

2. KRAJEWSKI, LEE J. & RITZMAN, LARRY P. (2013)<sup>2</sup>: *Administración de Operaciones. Procesos y cadena de suministro*. 10° edición. Ed. Pearson. México.
3. COLLIER, DAVID & EVANS, JAMES (2009): *Administración de operaciones. Bienes, servicios y cadenas de valor*. 2° edición. Ed. Cengage Learning. México
4. ADLER, MARTÍN y otros (2006): *Producción y Operaciones*. 2ª edición. Ediciones Macchi. Buenos Aires. (pp. 672 a 718)
5. GOLDRATT, ELIYAHU (1996): *La Meta. Un proceso de mejora continua*. 5° edición. Ediciones Castillo. México.
6. MONTERROSO, ELDA (2012): *Ficha n°1: El sistema de producción*. [www.ope20156.unlu.edu.ar](http://www.ope20156.unlu.edu.ar)
7. MONTERROSO, ELDA (2008): *Ficha n°2: Tipología de servicios*. [www.ope20156.unlu.edu.ar](http://www.ope20156.unlu.edu.ar)
8. FUCCI, TOMÁS A. R. (2012): *Ficha n°3: Líneas de montaje*. [www.ope20156.unlu.edu.ar](http://www.ope20156.unlu.edu.ar)
9. MONTERROSO, ELDA (2000): *Ficha n°4: El proceso logístico y la administración de la cadena de abastecimiento*. [www.ope20156.unlu.edu.ar](http://www.ope20156.unlu.edu.ar)

<sup>1</sup> Además de los autores y títulos mencionados en el presente, se entenderá como bibliografía de estudio obligatoria todas las presentaciones y materiales de lectura analizados en las clases.

<sup>2</sup> Última edición disponible en Argentina en 2018



10. MONTERROSO, ELDA (2002): *Ficha n°5: Logística de Abastecimiento (Inbound Logistic)*.  
[www.opc20156.unlu.edu.ar](http://www.opc20156.unlu.edu.ar)
11. FUCCI, TOMÁS A. R. (1999): *Ficha n°6: Administración de inventarios. Ejercicio Práctico*.  
[www.opc20156.unlu.edu.ar](http://www.opc20156.unlu.edu.ar)
12. FUCCI, TOMÁS A. R. – MONTERROSO, ELDA (1999): *Ficha n°7: El gráfico ABC como técnica de gestión de inventarios*. [www.opc20156.unlu.edu.ar](http://www.opc20156.unlu.edu.ar)
13. MONTERROSO, ELDA (2012/2016): *Ficha n°8: Introducción a las Normas ISO e ISO 9000*.  
[www.opc20156.unlu.edu.ar](http://www.opc20156.unlu.edu.ar)
14. MONTERROSO, ELDA (2011): *Ficha n°9: Normas ISO 14000*.  
[www.opc20156.unlu.edu.ar](http://www.opc20156.unlu.edu.ar)
15. FUCCI, TOMÁS A. R. – MONTERROSO, ELDA (2011): *Ficha n°10: Premio Nacional a la Calidad*.  
[www.opc20156.unlu.edu.ar](http://www.opc20156.unlu.edu.ar)
16. FUCCI, TOMAS A. R. (2009): *Ficha n°11: Mantenimiento*. [www.opc20156.unlu.edu.ar](http://www.opc20156.unlu.edu.ar)
17. FUCCI, TOMÁS A. R. (1990): *Ficha n°12: Enfoque actual de las técnicas y sistemas de producción*.  
[www.opc20156.unlu.edu.ar](http://www.opc20156.unlu.edu.ar)
18. FUCCI, TOMÁS -MONTERROSO, ELDA (2012): *Ficha n°13: Metodología 5 S. UNLu*.
19. MONTERROSO, ELDA (2002): *Ficha n°14: Reingeniería: un enfoque de todo o nada*.  
[www.opc20156.unlu.edu.ar](http://www.opc20156.unlu.edu.ar)

#### BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA POR UNIDAD

##### UNIDAD n°1

Cap. 1 y 2 Chase o equivalentes (Ref. pág. 9)

Ficha n° 1

##### UNIDAD n°2

Cap. 4 y 8 Chase o equivalentes.

Ficha n° 2

##### UNIDAD n°3

Cap. 6 y 7 Chase o equivalentes

##### UNIDAD n°4

Cap. 7A Chase o equivalentes

Ficha n° 3

##### UNIDAD n°5

Cap. 5 y 11 Chase o equivalentes

##### UNIDAD n°6

Anexo 4 Adler (pág. 692 a 718)

Suplemento B Chase o equivalente



Cap. 4 Krajewski o equivalente

**UNIDAD n°7**

Cap. 9 y 10

Ficha n° 8

Ficha n° 9

Ficha n° 10

**UNIDAD n°8**

Cap. 10 Chase o equivalente

Fichas n° 4

Ficha n° 5

**UNIDAD n°9**

Cap. 17 Chase o equivalente

Ficha n° 6

Ficha n° 7

**UNIDAD n°10**

Cap. 18 Chase o equivalente

**UNIDAD n°11**

Cap. 14 y 16 Chase o equivalentes

**UNIDAD n°12**

Cap. 19 y 20 Chase o equivalentes

Libro "La Meta" – Goldratt

**UNIDAD n°13**

Cap. 3 Chase o equivalente

**UNIDAD n°14**

Ficha n°11

**UNIDAD n°15**

Cap. 12 Chase o equivalente

Ficha n°12

Ficha n°13

**UNIDAD n°16**

Ficha n° 14

Anexo 4 Adler (pág. 669 a 691)

**BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

20. BALLOU, RONALD (2004): *Logística. Administración de la cadena de suministro. 5° edición. Ed. Pearson – Prentice Hall. México*
21. CUATRECASAS ARBÓS, Lluís (2011): *Organización de la producción y dirección de Operaciones. Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva. Ed. Díaz de Santos. España.*
22. CHOPRA, s. & MEINDL, P. (2008): *Administración de la cadena de suministro. Estrategia, planeación y operación. 3° edición. Ed. Prentice Hall. México.*
23. EIGLIER, PIERRE & LANGEARD, ERIC (1989): *Servucción: El marketing de servicios. Ed. Mc. Graw Hill. España.*
24. ESCORSA CASTELLS, PERE & VALLS PASOLA, JAUME (2001): *Tecnología e innovación en la empresa. Dirección y gestión. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C. V. Colombia.*



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LUJAN  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA OFICIAL

12 / 13

25. FERNÁNDEZ, ESTEBAN, AVELLA, LUCÍA & FERNÁNDEZ, MARTA (2001): *Estrategia de Producción. 1° edición.* Ed. Mc. Graw Hill. Madrid.
26. FITZSIMMONS, JAMES A. & FITZSIMMONS, MONA J. (2000): *Administração de serviços. Operações, estratégia e tecnologia de informação.* Bookman. Porto Alegre, Brasil.
27. FUCCI, TOMÁS A. R. (1999): *La estructura de producción en la empresa.* [www.ope20156.unlu.edu.ar](http://www.ope20156.unlu.edu.ar)
28. FUCCI, TOMÁS A. R. (1999): *Elementos de costos para Administración de las Operaciones.* [www.ope20156.unlu.edu.ar](http://www.ope20156.unlu.edu.ar)
29. GOÑI ZABALA (2012): *Mentefactura. El cambio de modelo productivo. Innovar sobre los intangibles del trabajo y de la empresa.* Ed. Díaz de Santos. España.
30. GUTIÉRREZ Pulido, Humberto (1999): *Calidad Total y Productividad.* Ed. Mc. Graw Hill. México.
31. HAMMER, MICHAEL y CHAMPY, JAMES (1995): *Reingeniería.* 7° edición. Ed. Norma. Colombia.
32. HAUTE, DÁNDREA, REYNOSO & LOVELOCK (2004): *Administración de servicios. estrategias de Marketing, Operaciones y Recursos Humanos.* Ed. Pearson / Prentice Hall. México.
33. HAY, EDWARD Jr. (1994): *Justo a Tiempo.* 7° edición. Ed. Norma. Colombia.
34. HEIZER, JAY & RENDER, BARRY (2009): *Principios de Administración de Operaciones.* 7° edición. Ed. Prentice Hall. México
35. ISHIKAWA, KAROU (1991): *¿Qué es el control total de calidad?* Ed. Norma. Buenos Aires.
36. JURAN, J.M. & GRZYNA, f. (1993): *Manual de control de calidad.* Vol. I y II. 4° edición. Ed. Mc. Graw Hill. Colombia.
37. KAPLAN, ROBERT & NORTON DAVID (2008): *The execution premium. Integrando la estrategia y las operaciones para lograr ventajas competitivas.* HBR Press. Ed. Deusto. España.
38. KRAJEWSKI, LEE J. & RITZMAN, LARRY P. (2007): *Administración de Operaciones. Estrategia y análisis.* Prentice Hall. 5° edición. Pearson Education. México.
39. MEREDITH, Jack. R. (1999): *Administración de Operaciones.* Ed. Limusa – Wiley. México.
40. MIRANDA GONZÁLEZ, RUBIO LACOBIA, CHAMORRO MERA, BAÑEGIL PALACIOS (2005): *Manual de Dirección de Operaciones.* Ed. Thomson. Madrid.
41. MONDEN, YASUHIRO (1990): *El sistema de producción de Toyota.* Ed. Macchi. Buenos Aires.
42. MONTERROSO, ELDA (2017): *Aportes para el diseño y la gestión de servicios. Perspectivas desde la Administración de Operaciones.* Revista REDSociales. Vol. 4 N°6: Administración. pp 39-91  
[www.redsocialesunlu.net](http://www.redsocialesunlu.net). ISSN: 2364-4434



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LUJAN  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA OFICIAL

13 / 13

43. MONTERROSO, ELDA Y FUCCI, TOMÁS (2013): Problemas...sin problemas! Soluciones para problemas de Administración de Operaciones. UNLu. Argentina.
44. MURPHY Jr., P. & KNEMEYER, A.M. (2015): Logística contemporánea. 11° edición. Ed. Pearson. México.
45. PANDE, PETER, NEUMAN, ROBERT & CAVANAGH, ROLAND (2005): *Las claves prácticas de seis sigma. Una guía dirigida a los equipos de mejora de procesos*. Ed. Mc. Graw Hill. México
46. PONCE, EVA y PRIDA, BERNARDO (2004): *La logística de aprovisionamientos para la integración de la cadena de suministros*. Ed. Mc. Prentice Hall. Pearson Education S.A. Madrid.
47. PRAHALAD, C. K. & RAMASWAMY, V. (2014): El futuro de la competencia. La co-creación de valor con los clientes. Ed. Gestión 2000. HBS Press. Buenos Aires.
48. PRIDA ROMERO, BERNARDO & Gutiérrez Casas, Gil (1996): *Logística de Aprovisionamiento*. Ed. Mc. Graw Hill. España.
49. RAJADEL, M y Sánchez, J. L. (2010): *Lean Manufacturing. La evidencia de una necesidad*. Ed. Díaz de Santos. España.
50. SCHONBERGER, ROGER J. (1994): *Manufactura de categoría mundial*. Ed. Norma. Colombia.
51. SCHROEDER, ROGER G., MEYER GOLDSTEIN, S., & RUNGTUSANATHAM, M.J. (2011): *Administración de Operaciones. Conceptos y Casos contemporáneos*. 5° edición. Ed. Mc. Graw Hill. México.
52. SLACK, NIGEL & LEWIS, MICHAEL (2011): *Operations Strategy*. 3° edición. Ed Pearson Education Limited. Inglaterra.
53. WOMACK JAMES & JONES, DANIEL (2005): *Lean Thinking*. Ed. Gestión 2000. España.
54. WOMACK JAMES, JONES, DANIEL & ROOS, DANIEL (2017): *La máquina que cambió el mundo*. Profit Editorial. Barcelona, España.

DISPOSICIÓN CDD N°: .....

**382-18**

*Elda Monterroso*  
Elda Monterroso.