



**UAI**  
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

**UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ**  
**Facultad de Ingeniería y Ciencias**  
**Master en Ingeniería Industrial**  
**Año Académico 2019**

**Curso** : **Gestión de Operaciones**  
**Profesor** : **Luis Aburto**  
**E-mail** : **luis.aburto@uai.cl**

## **INTRODUCCIÓN**

En el mundo competitivo de hoy, no es suficiente identificar y diseñar bienes y servicios que interesen al consumidor. Esto no sirve de nada si la firma no es capaz de entregar adecuadamente estos bienes y servicios en la cantidad correcta, en el momento correcto, al cliente correcto y al precio correcto. Dicho de forma simple, la firma debe ser capaz de alinear su oferta a la demanda. Este es precisamente el objetivo de quien se desempeña en la dirección de operaciones.

Para poder ser efectivo y eficiente en alinear la oferta con la demanda, es imprescindible comprender los mecanismos mediante los cuales la firma se relaciona con su entorno; en particular, cómo se relaciona con sus clientes, con sus proveedores, y con su competencia. En la práctica, esto requiere dar un paso atrás y observar de forma abstracta la cadena de suministros en que se inserta la firma.

En este curso adoptamos una mirada de la dirección de operaciones centrada en la gestión de la cadena de suministros, y exploramos desafíos comúnmente enfrentados por aquellas firmas que buscan la excelencia operacional.

## **OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA**

Toda organización que provee un servicio o fabrica un producto, tiene una función de operaciones asociada a la producción de esos productos o servicios. Y esa función de operaciones afecta directamente la forma en que la empresa satisface las expectativas reales de sus clientes, y la capacidad de la empresa para lograr mejoras que aseguren mayor competitividad.

Sin embargo parece darse la paradoja de que resulta cada vez más difícil marcar límites claros a "la fábrica" o a la función de operaciones. Las relaciones de asociación con proveedores, sistemas logísticos complejos, vinculación rápida con clientes, y la importancia creciente de la interrelación con otras áreas, hacen que la Gestión de Operaciones apunte a una visión de coordinación de esfuerzos y recursos, más que a la de sólo gestionar.

En ese sentido, la gestión de operaciones a lo largo de la cadena de valor no comprende exclusivamente el flujo de bienes y servicios suministrados, sino también, el conjunto de valores intangibles que terminan de conformar la propuesta de valor integral brindada al cliente y a la que denominamos producto ampliado. Es por ello, que las condiciones y nivel de servicio juegan un papel cada vez más relevante en esa propuesta de

valor intangible, ya que en el marco de fuerte competitividad y maduración de mercados, comprenden los aspectos de diferenciación efectiva y sustentable de la compañía.

De esta manera, el Programa busca desarrollar y reflexionar sobre la importancia competitiva de una visión integradora y sistémica en la gestión de las operaciones a lo largo de toda la cadena de valor del negocio, comprendiendo:

- 1) Analizar modelos y mejores prácticas de planificación y gestión a lo largo de la cadena interna y externa a la empresa.
- 2) Evaluar sobre las mejores prácticas en calidad e innovación de gestión que se aplican con éxito en el mundo de los negocios de hoy.
- 3) Desarrollar las distintas dimensiones competitivas claves, así como sus desafíos más importantes.
- 4) Desarrollar las capacidades directivas que permitan priorizar y aplicar dichos desafíos estratégicos y de gestión, atendiendo a la realidad de su empresa y mercado.

## METODOLOGIA

Este curso estará basado en tres metodologías. En primer lugar, habrá cátedras en que el profesor introducirá definiciones, y conceptos. En segundo lugar, habrá discusiones basadas en el análisis de casos de empresas. Finalmente, habrá simulaciones en que los alumnos deberán enfrentarse a tomar decisiones en tiempo real, en situación de competencia, y en ausencia de información perfecta. Luego de cada simulación habrá una larga discusión en que todos juntos buscaremos comprender los fenómenos y dinámicas enfrentadas. Las simulaciones son un aspecto distintivo, y clave, de este curso. La mayor parte del curso se basará en ellas, ya que la gestión de operaciones es algo que se aprende haciendo, y reflexionando sobre lo hecho.

## NORMAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA ASIGNATURA

- Es necesario que cada estudiante traiga un computador portátil a clase. Este puede ser un sistema Windows, Mac o Linux, pero no sirven Tabletas (ni Android, ni iPads). Se recomienda traer un computador que tenga Microsoft Excel instalado. El uso de portátiles en clases está prohibido, excepto para tomar/consultar apuntes de clase y para participar de las simulaciones computacionales. Leer o escribir emails, navegar por internet o utilizar mensajería, distrae al resto de compañeros y al profesor.
- Se realizarán trabajos en grupos. Todos los miembros del grupo han de contribuir al esfuerzo del equipo. Si surgen problemas con algún miembro del equipo, es responsabilidad de cada grupo tratar de resolverlo. Si esto resultara imposible, es responsabilidad del equipo comunicarlo oportunamente al profesor, con el fin de encontrar una solución.

Cada participante debe adoptar una actitud positiva y respetuosa durante las clases, presentaciones y cuando trabaje con otros miembros de su equipo. Además, llegar a clase a tiempo y preparado para cumplir con los *deadlines* establecidos a lo largo del curso.

## EVALUACION

La evaluación de la asignatura seguirá el siguiente desglose de notas:

- Análisis de casos (en grupos)..... 30 %.
- Tareas y Participación en clases ..... 20 %.
- Examen final Individual..... 50 %.

## BIBLIOGRAFIA

- ✓ **Matching Supply and Demand**, by Gérard Cachon and Christian Terwiesch (2012).
- ✓ **Nahmias, S., & Cheng, Y. Production and operations analysis (Vol. 6).** New York: McGraw-hill. (2005).
- ✓ **Operations Management for Competitive Advantage**, by Richard B. Chase, F. Robert Jacobs and Nicholas J Aquilano (2006)
- ✓ **Supply Chain Management Best Practices**, by David Blanchard (2006).
- ✓ **Supply Chain Management and Advanced Planning: Concepts, Models, Software and Case Studies** by Hartmut Stadtler and Christoph Kilger (2004).
- ✓ **Strategic Supply Chain Management**, by Shoshanah Cohen and Joseph Roussel (2004).
- ✓ **The Goal: A Process of Ongoing Improvement**, by Eliyahu M. Goldratt and Jeff Cox (2004).

## PROGRAMA

### SESIÓN 1 JUEVES 7 DE NOVIEMBRE, 9:00 A 13:30

**Introducción a la gestión de Operaciones. Métricas y metodologías en gestión de procesos**

**Actividad: Análisis de caso.**

**Duración: 4 horas.**

**Material de preparación: Caso “Benihana of Tokyo”. Caso “Kristen Cookies”.**

### SESIÓN 2 VIERNES 8 DE NOVIEMBRE, 9:00 A 13:30

**Planificación Agregada,**

**Actividad: Ejercicio grupal de simulación: “Littlefield Technology”..**

**Duración: 4 horas.**

**Material de preparación: Juego de Simulación. Traer un computador personal**

### SESIÓN 3 SABADO 30 DE NOVIEMBRE, 9:00 A 13:30

**Teoría de Colas**

**Actividad: Cátedra, discusión en clases y ejercicios computacionales**

**Duración: 4 horas.**

**Material de preparación: Caso “National Cranberries”**

### SESIÓN 4 JUEVES 12 DE DICIEMBRE, 15:00 A 19:30

**Introducción a la gestión de inventarios**

**Actividad: Cátedra, discusión en clases y ejercicios computacionales**

**Duración: 4 horas.**

**Material de preparación: Caso “Club Français du Vin”. Traer un computador personal con Excel**

<b>SESIÓN 5    JUEVES 9 DE ENERO, 15:00 A 19:30</b>
---

**Cadena de Abastecimiento**

**Duración: 4 horas.**

**Actividad: Ejercicio grupal de simulación: “The Global Supply Chain Simulation Game”.**

**Material de preparación: Traer un computador personal, no sirven las tabletas**

<b>SESIÓN 6    VIERNES 10 DE ENERO, 15:00 A 19:30</b>
---

**Cadenas de Abastecimiento II**

**Duración: 4 horas.**

**Actividad: ejercicio grupal de simulación: “El Juego de la Cerveza”**

**Material de preparación: Traer un computador personal (no sirven las tabletas), uno por persona.**

<b>EXAMEN    JUEVES 23 DE ENERO</b>
-------------------------------------

<b>CODIGO DE HONOR 2012 (EXTRACTO)</b>
--

En sus disposiciones se definen normas de conducta que se vinculan respectivamente con los deberes de honestidad, de respeto a las personas y sus bienes, de contribución a la Universidad, de decoro, y deber de cumplimiento de la ley. El incumplimiento a uno o más de estos últimos conlleva sanciones expresamente formuladas y que se clasifican en: simples, graves y gravísimas, las que señalan el tipo de penalidad que corresponderá aplicar, según las circunstancias que implique cada caso en particular. (Ver Títulos I, II y III).

Las infracciones más comunes en la vida universitaria se relacionan con faltas al deber de honestidad, (copias en pruebas, presentar como propio, trabajos que no son de autoría de los alumnos, utilización de recursos improcedentes para responder pruebas y otras conductas de este tipo). Ante la ocurrencia de hechos de esta naturaleza, percibidos directamente por el profesor, este último podrá suspender la evaluación que considere viciada en cuyo caso, el efecto en la calificación del alumno, sólo en dicha instancia evaluativa, será la nota mínima en la escala de notas que se utilice. Adicionalmente el profesor deberá comunicar lo ocurrido a la autoridad académica correspondiente la que deberá hacer hará lo propio poniendo los hechos en conocimiento del secretario general (ver Título IV).