



Guía docente de la asignatura:

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE OPERACIONES

510109013

Titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas

CSV:	2yJyZldTcMzIYFba8OD2cPOAO	Fecha:	16/01/2019 13:17:10	
Normativa:	Este documento es copia auténtica imprimible de un documento administrativo firmado electrónicamente y archivado por la Universidad Politécnica de Cartagena.			
Firmado Por:	Universidad Politécnica de Cartagena - Q8050013E			
Url Validación:	https://validador.upct.es/csv/2yJyZldTcMzIYFba8OD2cPOAO	Página:	1/13	

1. Datos de la asignatura

Nombre	Dirección Estratégica de Operaciones				
Materia*	Dirección Estratégica de Operaciones				
Módulo*	Organización de Empresas				
Código	510109013				
Titulación	Grado en Administración y Dirección de Empresas				
Plan de estudios	2010				
Centro	Facultad de Ciencias de la Empresa				
Tipo	"O" Optativa				
Periodo lectivo	Cuatrimestral	Cuatrimestre	1°	Curso	4°
Idioma	Español/Inglés				
ECTS	4.5	Horas / ECTS	25	Carga total de trabajo (horas)	112.5

* Todos los términos marcados con un asterisco que aparecen en este documento están definidos en *Referencias para la actividad docente en la UPCT y Glosario de términos*:

<http://repositorio.bib.upct.es/dspace/bitstream/10317/3330/1/isbn8469531360.pdf>

2. Datos del profesorado

Profesor responsable	José Soria García		
Departamento	Economía de la Empresa		
Área de conocimiento	Organización de Empresas		
Ubicación del despacho	228		
Teléfono	968321301	Fax	
Correo electrónico	Jose.soria@murciaeduca.es		
URL / WEB	Aula virtual UPCT		
Horario de atención / Tutorías	Lunes de 18:00 a 20:00; martes de 16:00 a 17:00 y viernes de 16:00 a 18:00		
Ubicación durante las tutorías	Despacho 2.28 de la Facultad de Ciencias de la Empresa		

Titulación	Doctor UPCT Licenciado en ciencias económicas y empresariales. Especialidades empresariales
Vinculación con la UPCT	Profesor Asociado
Año de ingreso en la UPCT	2004
Nº de quinquenios (si procede)	
Líneas de investigación (si procede)	Gestión de la Calidad
Nº de sexenios (si procede)	
Experiencia profesional (si procede)	32 años de profesor en Formación Profesional. También he sido jefe de departamento, tutor y coordinador de prácticas en empresas en el IES Tubalcain de Tarazona (Zaragoza). En los últimos 19 años he formado parte de varios equipos directivos del CFP Carlos III de Cartagena desempeñando en la actualidad el cargo de secretario.
Otros temas de interés	

3. Descripción de la asignatura

3.1. Descripción general de la asignatura

La asignatura **Dirección Estratégica de Operaciones** pretende dotar al alumno de la solvencia necesaria para la toma de decisiones estratégicas en el ámbito de la dirección de operaciones. En un primer bloque se tomarán decisiones relacionadas con el diseño del producto, la distribución en planta, la capacidad y localización de las plantas productivas, así como la gestión de la tecnología.

En un segundo bloque se plantea la introducción del sistema de gestión de la calidad en las organizaciones y la utilización de diversos instrumentos de aplicación.

3.2. Aportación de la asignatura al ejercicio profesional

Esta asignatura aporta al perfil del Graduado en Administración y Dirección de Empresas la capacidad para comprender, implementar, gestionar y optimizar de manera integral las operaciones que se desarrollan en los procesos productivos. Estos profesionales son los encargados de establecer el curso estratégico que seguirá la compañía en el ámbito de las operaciones, deciden las tecnologías que se usarán, el lugar donde se ubicarán las instalaciones, la capacidad de la mismas y administrarán las instalaciones que fabrican los productos o prestan los servicios.

3.3. Relación con otras asignaturas del plan de estudios

Es conveniente que el alumno haya adquirido conocimientos de estadística básica. Así mismo, complementa la asignatura de Dirección de Operaciones impartida en el tercer curso del Grado.

3.4. Incompatibilidades de la asignatura definidas en el plan de estudios

No existen

3.5. Recomendaciones para cursar la asignatura

Se recomienda asistir a clase y participar de forma activa. Pues, en las clases es donde se desgranar los conceptos, procedimientos, se hacen observaciones sobre los errores más frecuentes y se resuelven las cuestiones planteadas.

Además, al aplicar una metodología de enseñanza basada en la combinación adecuada de diversos métodos como son la clase magistral, las simulaciones, el análisis de casos, las investigaciones, la resolución de problemas, la realización de pequeños trabajos de unidades concretas, los foros de debate, etc., resulta necesaria la asistencia a clase para poder superar la asignatura.

3.6. Medidas especiales previstas

CSV:	2yJyZldTcMzIYFba8OD2cPOAO	Fecha:	16/01/2019 13:17:10	
Normativa:	Este documento es copia auténtica imprimible de un documento administrativo firmado electrónicamente y archivado por la Universidad Politécnica de Cartagena.			
Firmado Por:	Universidad Politécnica de Cartagena - Q8050013E			
Url Validación:	https://validador.upct.es/csv/2yJyZldTcMzIYFba8OD2cPOAO	Página:	4/13	

En consonancia con la política universitaria de apoyo a colectivos tales como estudiantes de intercambio, discapacitados y de integración, y sobre la base de los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades, el profesorado encargado de impartir esta asignatura fomentará todo el apoyo necesario que precisen estos alumnos.

4. Competencias y resultados del aprendizaje

4.1. Competencias básicas* del plan de estudios asociadas a la asignatura

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.

4.2. Competencias generales del plan de estudios asociadas a la asignatura

Aplicar al análisis de los problemas criterios profesionales basados en el manejo de instrumentos técnicos, desarrollando la capacidad de adaptación e innovación.

4.3. Competencias específicas* del plan de estudios asociadas a la asignatura

Aplicar a la práctica la estrategia de operaciones más adecuada

4.4. Competencias transversales del plan de estudios asociadas a la asignatura

Aplicar a la práctica los conocimientos adquiridos

4.5. Resultados** del aprendizaje de la asignatura

1. Describir el proceso de desarrollo de una estrategia de operaciones.
2. Emplear las técnicas y herramientas más apropiadas en la estrategia de operaciones.
3. Aplicar el despliegue de la función de calidad (QFD) a los procesos de diseño y desarrollo de productos.
4. Identificar las formas básicas de distribución en planta.
5. Utilizar la técnica del equilibrado de la cadena y reconocer las estaciones de trabajo y su nivel de eficiencia.
6. Identificar la problemática de la calidad y las distintas alternativas para el diseño de un sistema de gestión, en el área de operaciones de una empresa.
7. Reunir e interpretar información relevante de un caso real en el ámbito de la dirección estratégica de operaciones.

** Véase también la *Guía de apoyo para la redacción, puesta en práctica y evaluación de los resultados del aprendizaje*, de ANECA:

http://www.aneca.es/content/download/12765/158329/file/learningoutcomes_v02.pdf

CSV:	2yJyZldTcMzIYFba8OD2cPOAO	Fecha:	16/01/2019 13:17:10	
Normativa:	Este documento es copia auténtica imprimible de un documento administrativo firmado electrónicamente y archivado por la Universidad Politécnica de Cartagena.			
Firmado Por:	Universidad Politécnica de Cartagena - Q8050013E			
Url Validación:	https://validador.upct.es/csv/2yJyZldTcMzIYFba8OD2cPOAO	Página:	5/13	

5. Contenidos

5.1. Contenidos del plan de estudios asociados a la asignatura

1. Introducción a la dirección estratégica de operaciones
2. Diseño del producto
3. Distribución en planta
4. La gestión de la tecnología
5. Capacidad y localización
6. La gestión de la calidad: Organización
7. La gestión de la calidad: Instrumentos

5.2. Programa de teoría (unidades didácticas y temas)

Tema 1: INTRODUCCIÓN A LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE OPERACIONES

- 1.1. Introducción
- 1.2. Estrategia de operaciones
- 1.3. Proceso de desarrollo de una estrategia de operaciones
- 1.4. Marco para una estrategia de operaciones
- 1.5. Los cambios en el medio ambiente
- 1.6. Etapas de la efectividad de operaciones

Tema 2: DISEÑO DEL PRODUCTO

- 2.1. Ciclo de vida del producto y necesidades de producción
- 2.2. La selección de nuevos productos.
- 2.3. Fases del diseño del producto.
- 2.4. Técnicas de diseño y desarrollo de nuevos productos
- 2.5. El despliegue funcional de la calidad

Tema 3: DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Tipos de distribución en planta.
- 3.3. Distribución en planta por productos.
- 3.4. Distribución en planta por procesos.
- 3.5. Las células de trabajo.
- 3.6. Particularidades de los servicios

Tema 4: LA GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

- 4.1. Introducción.
- 4.2. La innovación.
- 4.3. La cultura de la innovación.
- 4.4. La tecnología.
- 4.5. Plan de actuación tecnológico.
- 4.6. Diagnostico tecnológico.
- 4.7. Transferencia de tecnología

Tema 5: CAPACIDAD Y LOCALIZACIÓN

- 5.1. Definición de capacidad.
- 5.2. Planificación de la capacidad.
- 5.3. El tamaño de la fábrica.
- 5.4. Conceptos relacionados con el tamaño y la capacidad.

5.5. Alternativas para el emplazamiento industrial.

5.6. La selección de un emplazamiento.

Tema 6: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: ORGANIZACIÓN

6.1. Evolución histórica.

6.2. Concepto de calidad.

6.3. Implicaciones organizativas.

6.4. Estrategia y calidad.

6.5. Normas de calidad.

6.6. El sistema JIT

Tema 7: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: Instrumentos

7.1. El control de recepción.

7.2. El control estadístico de procesos.

7.3. Gráficos de control por variables y atributos.

7.4. Estudios de capacidad.

7.5. Instrumentos de detección y evaluación de causas.

7.6. Los círculos de calidad

5.3. Programa de prácticas (nombre y descripción de cada práctica)

En cuanto a la resolución de problemas y de casos prácticos a desarrollar en el aula se citan las siguientes:

1. A partir de un caso de estudio suficientemente caracterizado (INDITEX) el alumno deberá identificar:
 - a. Las competencias distintivas, esto es, sus mejores prácticas.
 - b. Lo que diferencia la estrategia de operaciones seguida en el caso de estudio de la competencia.
 - c. La importancia de internet en la estrategia de operaciones.
2. Un enfoque para que la voz del cliente tenga cabida en la especificación del diseño de un producto es el despliegue de la función de la calidad.
 - a. El alumno deberá construir la casa de la calidad para el diseño de un producto dado de forma que refleje los gustos y deseos de los clientes, identificando ¿qué? quieren los clientes, ¿cómo? se pueden satisfacer las necesidades de los clientes, interrelaciones entre necesidades de los clientes y formas de satisfacerlas ¿Cuánto?, cómo los consumidores evalúan los productos de la competencia en relación con el nuestro.
3. Resolución de un caso práctico de equilibrado de la cadena
 - a. El alumno ha de ser capaz de descomponer el trabajo en tareas e identificación de las precedencias, construir el diagrama de precedencias, calcular el número mínimo de estaciones de trabajo, el tiempo ocioso, la eficiencia y el retraso en el equilibrado de la cadena.
4. A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado relacionado con la tecnología el alumno ha de ser capaz:
 - a. Identificar las opciones más interesantes de automatización comentando la posibilidad de implantar un sistema CIM.
5. A partir de un supuesto práctico relacionado con la capacidad y la localización el alumno ha de ser capaz:
 - a. Determinar las economías y deseconomías de escala a corto y largo plazo, las economías de alcance, decidir entre invertir en fábricas eficientes o flexibles y cómo operaría el efecto experiencia y aprendizaje en el caso concreto de estudio.

6. El alumno ha de ser capaz de aplicar a un caso real el enfoque de las 5S de la GCT.
7. El alumno ha de ser capaz de aplicar a un caso de estudio suficientemente caracterizado, de entre las herramientas de la calidad, el diagrama causa-efecto y los gráficos de control.

Prevención de riesgos

La Universidad Politécnica de Cartagena considera como uno de sus principios básicos y objetivos fundamentales la promoción de la mejora continua de las condiciones de trabajo y estudio de toda la Comunidad Universitaria.

Este compromiso con la prevención y las responsabilidades que se derivan atañe a todos los niveles que integran la Universidad: órganos de gobierno, equipo de dirección, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la UPCT ha elaborado un "Manual de acogida al estudiante en materia de prevención de riesgos" que puedes encontrar en el Aula Virtual, y en el que encontraras instrucciones y recomendaciones acerca de cómo actuar de forma correcta, desde el punto de vista de la prevención (seguridad, ergonomía, etc.), cuando desarrolles cualquier tipo de actividad en la Universidad. También encontrarás recomendaciones sobre cómo proceder en caso de emergencia o que se produzca algún incidente.

En especial, cuando realices prácticas docentes en laboratorios, talleres o trabajo de campo, debes seguir todas las instrucciones del profesorado, que es la persona responsable de tu seguridad y salud durante su realización. Consúltale todas las dudas que te surjan y no pongas en riesgo tu seguridad ni la de tus compañeros.

5.4. Programa de teoría en inglés (unidades didácticas y temas)

- 1: Introduction to Strategic Operations Management
- 2: Product Design
- 3: Layout
- 4: Technology Management
- 5: Capacity and Location
- 6: Quality Management: organization
- 7: Quality Management: instruments

5.5. Objetivos del aprendizaje detallados por unidades didácticas

Los objetivos que se pretenden conseguir a lo largo del desarrollo de la asignatura de dirección estratégica de operaciones estarán en consonancia con las unidades didácticas y actividades formativas que acabamos de exponer y naturalmente se propiciará la coherencia entre los planteamientos que se hagan en función del contexto didáctico, de la orientación del aprendizaje teórico-práctico y del desarrollo de actitudes positivas hacia la materia objeto de estudio.

Al finalizar el curso académico el alumno debe de haber alcanzado los siguientes objetivos de aprendizaje que se detallan en cada una de las unidades didácticas que integran los contenidos del plan de estudios asociados a la asignatura:

TEMA 1 INTRODUCCIÓN A LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE OPERACIONES

El alumno ha de ser capaz de:

1. Conocer el tipo de decisiones que incluye una estrategia de operaciones.
2. Conocer las competencias distintivas que la administración tiene en cuenta cuando formula una estrategia.

TEMA 2 DISEÑO DEL PRODUCTO

El alumno ha de ser capaz de:

1. Conocer las etapas del proceso de selección y diseño de nuevos productos.
2. Conocer las técnicas de diseño y desarrollo de nuevos productos.
3. Saber aplicar el proceso de despliegue de la función de calidad.

TEMA 3 DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

El alumno ha de ser capaz de:

1. Conocer los factores que influyen en la selección de la distribución en planta.
2. Conocer las formas básicas de distribución en planta: las orientadas al producto, las orientadas al proceso, las distribuciones por posición fija y la distribución en planta por células de trabajo.
3. Saber realizar el equilibrado de la cadena.

TEMA 4 GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

El alumno ha de ser capaz de:

1. Conocer las etapas de la fabricación integrado por ordenador (CIM) y las industrias típicas a las que se les puede aplicar este tipo de tecnologías.

TEMA 5 CAPACIDAD Y LOCALIZACIÓN

El alumno ha de ser capaz de:

1. Conocer los principales conceptos relacionados con la capacidad y el tamaño:
 - a. Economías de escala.
 - b. Deseconomías de escala.
 - c. Economías de alcance.
 - d. Efecto experiencia
2. Conocer los factores que determinan la capacidad.
3. Conocer las etapas de que consta la planificación de la capacidad y las opciones posibles para incrementar la capacidad.
4. Conocer las alternativas posibles para el emplazamiento industrial.

TEMA 6 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: ORGANIZACIÓN.

El alumno ha de ser capaz de:

1. Conocer cuál ha sido la evolución de la forma de entender la gestión de la calidad.
2. Conocer las principales dimensiones de la gestión de la calidad total:
 - Compromiso y apoyo de la alta dirección
 - Orientación al cliente
 - Papel de los empleados
 - Gestión de procesos
 - Colaboración con los proveedores
 - Información de calidad
 - Benchmarking
3. Conocer y saber aplicar las 5S del Kaizen

TEMA 7 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: INSTRUMENTOS

El alumno ha de ser capaz de:

1. Conocer y aplicar las principales herramientas de la Gestión de la Calidad.
 - a. Diagrama causa-efecto
 - b. Análisis de Pareto o diagrama ABC
 - c. Histogramas
 - d. Diagramas de dispersión
 - e. Gráficos de control por variables y atributos

2. Conocer la utilidad de la aplicación de los círculos de calidad.

6. Metodología docente

6.1. Metodología docente*

Actividad*	Técnicas docentes	Trabajo del estudiante	Horas
Clases de teoría/debates	Clase expositiva empleando el método de clase magistral de corta duración, enfatizando en aquellos contenidos que presentan una mayor complejidad y relevancia. Además, la exposición se da en segmentos, es decir, se hacen pausas en puntos lógicos de la exposición, donde el profesor se dirige a los alumnos (haciendo alguna pregunta o solicitando que lleven a cabo alguna actividad), para mantenerlos involucrados en el tema haciendo que la exposición pueda resultar más dinámica.	<u>Presencial</u> : Asistencia y participación activa en las distintas cuestiones que el profesor plantee a lo largo de su explicación en el transcurrir de las clases. Planteamiento de dudas individualmente o en grupo.	15
	Empleo de debates sobre noticias de actualidad en el ámbito de la estrategia de operaciones con el fin principal de desarrollar las competencias de la materia y de mejorar y dinamizar el proceso de aprendizaje. Se resolverán y analizarán problemas tipo y casos prácticos enfatizando en los métodos de resolución y no en el resultado final. Resolución de las dudas planteadas por los alumnos/as	<u>No presencial</u> : Estudio de la materia. Participación en diversos foros de debate que se planteen a lo largo del cuatrimestre a través del aula virtual de la upct.	15
Clases prácticas	Realización por parte de los alumnos de casos prácticos ligados al ejercicio profesional, con grado creciente de dificultad enfatizando en los métodos de resolución más que en el resultado final, siendo guiados paso a paso por el profesor.	<u>Presencial</u> : participación activa en la resolución de casos prácticos de forma individual como cooperativa. Planteamiento de las dudas que surjan durante la resolución de los casos.	20
	Aclaración de dudas durante la realización de trabajos individuales y/o grupales	<u>No presencial</u> : Estudio de la materia. Resolución de los casos prácticos propuestos por el profesor.	15
Trabajos individuales/grupales	Esta estrategia didáctica consiste en la realización por los alumnos de una serie de trabajos durante el cuatrimestre académico que han de ser expuestos y comentados al resto de	<u>Presencial</u> : Presentación y exposición de trabajos grupales con la intervención de todos los miembros del grupo.	10

	compañeros del curso con el fin de analizarlos y corregirlos en el aula. Esta técnica favorece la relación alumno-profesor y las clases se convierten de este modo en un dialogo constante que las ameniza.	No presencial: Realización de pequeños trabajos individuales/grupales consistente en la aplicación de lo estudiado simulando un caso real.	20
Tutorías	Resolución de dudas sobre teoría y casos prácticos con el objetivo de motivar al alumno en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Tutorización sobre cómo realizar el trabajo individual o grupal.	Presencial: Planteamiento de dudas en horario de tutorías	5
Exámenes	Preparación de test de respuestas múltiples en el aula virtual Evaluación escrita de ejercicios y casos prácticos similares a los realizados en clase para aquellos alumnos que tengan que ir a examen	Presencial: Asistencia al examen oficial y entrega del trabajo.	7,5
		No presencial: Como norma general, al final de cada tema se realizará una prueba de autoevaluación con preguntas tipo test, a través del aula virtual, que versarán sobre los contenidos impartido en cada unidad didáctica. Preparación del examen.	5
			112,5

6.2. Resultados (4.5) / actividades formativas (6.1)

Actividades formativas (6.1)	Resultados del aprendizaje (4.5)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Clases de teoría	x	x	x	x	x	x	x			
Clases Prácticas/debates	x	x	x	x	x	x	x			
Tutorías		x	x	x	x	x	x			
Trabajo individual/grupal	x	x	x	x	x	x	x			
Exámenes	x	x	X	x	x	x	x			

7. Metodología de evaluación

7.1. Metodología de evaluación*

Actividad	Tipo		Sistema y criterios de evaluación*	Peso (%)	Resultados (4.5) evaluados
	Sumativa*	Formativa*			
Clases de teoría	x	x	Participación e implicación en el proceso de enseñanza aprendizaje	10%	Todos
Práctica individual y grupal	x	x	Inclusión de todos los puntos acordados. Dominio y precisión para su formulación. Coherencia entre los elementos. Capacidad de análisis y síntesis. Incorporación de bibliografía.	50%	Todos
Exposición y defensa de trabajos		x	Exposición del trabajo con la participación de todos los integrantes del grupo. Claridad expositiva Estructuración de ideas. Espíritu crítico Planificación y organización del tiempo de exposición	30%	Todos
Pruebas de autoevaluación	x	x	Dominio de la materia Precisión en las respuestas	10%	Todos
Prueba teórico-práctica (*)	x		Dominio de la materia Precisión en las respuestas Claridad expositiva Estructuración de ideas Espíritu crítico en la presentación de contenidos Planificación y organización del tiempo	100%	todos

(*) Los alumnos que no hayan superado la asignatura mediante el sistema de Evaluación Continua deberán concurrir al correspondiente examen global en el que tendrán que realizar una prueba escrita de la parte o partes no superadas. Así mismo, los alumnos que habiendo superado la asignatura mediante el sistema de Evaluación Continua deseen subir la nota obtenida podrán presentarse al examen global.

Tal como prevé el artículo 5.4 del *Reglamento de las pruebas de evaluación de los títulos oficiales de grado y de máster con atribuciones profesionales* de la UPCT, el estudiante en el que se den las circunstancias especiales recogidas en el Reglamento, y previa solicitud justificada al Departamento y admitida por este, tendrá derecho a una prueba global de evaluación. Esto no le exime de realizar los trabajos obligatorios que estén recogidos en la guía docente de la asignatura.

7.2. Mecanismos de control y seguimiento (opcional)

CSV:	2yJyZldTcMzIYFba8OD2cPOAO	Fecha:	16/01/2019 13:17:10	
Normativa:	Este documento es copia auténtica imprimible de un documento administrativo firmado electrónicamente y archivado por la Universidad Politécnica de Cartagena.			
Firmado Por:	Universidad Politécnica de Cartagena - Q8050013E			
Url Validación:	https://validador.upct.es/csv/2yJyZldTcMzIYFba8OD2cPOAO	Página:	12/13	

8 Bibliografía y recursos

8.1. Bibliografía básica*

Materiales del profesor en aula virtual.

CHASE, R. B.; JACOBS, F. R.; AQUILANO, N. J. (2009): **Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros.** Ed. McGraw-Hill, México.

DOMÍNGUEZ MACHUCA et al. (1995): **Dirección de operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios.** Ed. McGraw-Hill, Madrid.

DÍAZ, ADENSO (1993): **Producción: gestión y control.** Ed. Ariel Economía, Barcelona.

FERNÁNDEZ, E., AVELLA, L. Y FERNÁNDEZ, M. (2006): **Estrategia de producción.** Ed. McGraw Hill, Madrid.

FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, E. (1993): **Dirección de la producción. I. Fundamentos estratégicos.** Ed. Cívitas, Madrid.

HEIZER, J. Y RENDER, B. (1997a): **Dirección de la producción. Decisiones estratégicas,** Ed. Prentice Hall, Madrid.

8.2. Bibliografía complementaria*

- CLAVER CORTÉS, E., LLOPIS TAVERNER, J., LLORET LLINARES, M. Y MOLINA MANCHÓN, H. (1996): **Manual de administración de empresas,** Ed. Cívitas, Madrid, 3ª edición.

- DOMÍNGUEZ MACHUCA et al. (1994): **Dirección de operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios.** Ed. McGraw-Hill, Madrid.

8.3. Recursos en red y otros recursos

El programa de la asignatura, los contenidos de los temas, casos prácticos y los resultados de la evaluación serán publicados en el aula virtual. El correo electrónico y aula virtual se podrá utilizar para la resolución de dudas.