

PROGRAMA DE ASIGNATURA

Unidad Académica: Facultad de Ciencias Económicas	
ASIGNATURA: 11-00048-ADMINISTRACION DE OPERACIONES	REQUISITOS DE CORRELATIVIDAD: Métodos Cuantitativos para la toma de decisiones - Principios de Administración - Costos y Gestión I
CÁTEDRA: TODAS	REQUIERE CURSADA: SI
TIPO: Obligatoria	UBICACIÓN EN LA CARRERA: Séptimo
DICTADO: Normal	MODALIDAD: Presencial
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN (Plan 2009) -	*RTF: 0.00 / CRÉDITOS: 4.20
SEMESTRE DE CURSADO: PRIMERO	CARGA HORARIA: 84 Horas
CARGA HORARIA TEÓRICA: 54 Horas	CARGA HORARIA PRÁCTICA: 30 Horas

*1 RTF= 30 hs. de dedicación total del estudiante. Res 449/17 HCS; 1 Crédito= 15 hs. teóricas, 1 Crédito=30 hs. prácticas. Res. 412/00 HCS.

FUNDAMENTACIÓN Y OBJETIVOS

1. Adquirir los conocimientos básicos indispensables para comprender el significado de las diversas actividades y procesos que deben llevarse a cabo, en las áreas relacionadas con la cadena de suministros y las operaciones de una empresa u organización, sea ésta tanto manufacturera como de servicios. 2. Adquirir habilidad para reconocer y aplicar herramientas, tanto tradicionales como de avanzada, en la administración de sistemas operativos, que más se adecuen en cada caso. 3. Estar en condiciones de recomendar y aplicar los conocimientos adquiridos para optimizar el sector productivo de la empresa con el objetivo de incrementar el valor en la gestión de las operaciones y servicios. 4. Comprender la relación entre estrategia del negocio y las decisiones estratégicas de operaciones que se requieren para materializarla.

PROGRAMA ANALÍTICO

UNIDAD 1: Función de la administración de operaciones

Objetivos Específicos:

Comprender el funcionamiento del Sistema de Operaciones y su interrelación con los otros procesos de la empresa. Identificar las diferentes funciones de Operaciones, como parte de la cadena de valor. Presentar la problemática general de las operaciones en cualquier tipo de organización: empresarial (producción de bienes y/o servicios) o sin fines de lucro, con énfasis en la creación de valor para el cliente. Conocer la incumbencia de los gerentes o responsables de operaciones. Comprender el concepto de estrategia del negocio y las decisiones estratégicas de operaciones. Ubicar el área en el contexto sistémico correspondiente, estudiando las interrelaciones existentes con otros procesos y áreas funcionales. Comenzar el estudio del sistema de operaciones por la definición de la salida: El producto (bienes o servicios). Conocer la evolución del enfoque en de la Administración de

Operaciones y describir los actuales desafíos.

Contenido:

Introducción a la Administración de Operaciones (AO). Comprensión de las operaciones como parte de la cadena de valor. La cadena de suministros. Diferencias con la cadena de valor. Sistema operativo. Función de la administración de operaciones. Producción de bienes y servicios. Definición de producto y producción. Elementos del sistema productivo. Procesos de apoyo. Interacción entre producción y el resto de la empresa. Sub-áreas funcionales de operaciones. Ejemplos de aplicación. Identificación de las decisiones y procesos estratégicos y tácticos que se estudiaran durante la materia. Evolución del enfoque en la AO y desafíos actuales.

Bibliografía:

Básica: HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones (2009), 7ma Edición Editorial: Pearson. México 2009 T 658.503 H 51618 Material de Sub-áreas funcionales de Operaciones elaborado por la cátedra y disponible en aula virtual Notas de clase. Complementaria COLLIER D., EVANS J Administración de Operaciones. (2016) Cengage Learning. 5ta Edición. México T 658.503 C 51602 SCHROEDER., R., & Goldstein, S. M. (2024). Operations management in the supply chain. McGraw-Hill US Higher Ed ISE.

UNIDAD 2: Diseño de Bienes y Servicios

Objetivos Específicos:

Comprender y conocer el proceso de planeamiento de productos y servicios. Comprender la relación entre la Estrategia de Negocios y la selección de bienes y servicios a entregar. Identificar nuevas prácticas y tecnología aplicada al diseño de productos y servicios.

Contenido:

Ciclo de vida de los productos. Proceso de planeamiento y desarrollo de productos. Interacción entre el diseño del producto, la estrategia de operaciones y el proceso. Especificaciones y documentación técnica. Ingeniería simultánea. Simplificación. Consideraciones para el diseño. Diseño para la inclusión. Diseño para la sustentabilidad. Tecnología aplicada al diseño. Normalización. Panorama de servicios. Proceso de servicios. Ejemplos de aplicación.

Bibliografía:

Básica: HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones (2009), 7ma Edición Editorial: Pearson. México 2009 T 658.503 H 51618 COLLIER D., EVANS J Administración de Operaciones. Cengage Learning. 5ta Edición. México 2016. T 658.503 C 56103 Notas de clase. Complementaria: ADLER, LOPEZ ARAOZ Y OTROS. Producción y Operaciones. Macchi. 2004. T 658. 5 A 48444 SCHROEDER., R., & Goldstein, S. M. (2024). Operations management in the supply chain. McGraw-Hill US Higher Ed ISE.

UNIDAD 3: Diseño del Proceso

Objetivos Específicos:

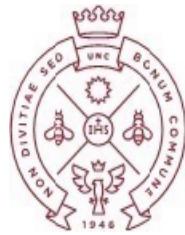
Efectuar el estudio integral del sistema operativo una vez definido el bien a fabricar o el servicio a prestar. Para ello se analizará la selección del proceso, la metodología para su estudio y la medición del trabajo y los criterios y técnicas a aplicar cuando se requiera mejorar la productividad. Se hará la adaptación necesaria para el caso de Servicios.

Contenido:

Tipos de procesos según el flujo del producto o secuencia de las operaciones. Matriz Producto/Proceso. Características particulares de la producción de servicios. Aplicación de la matriz para el caso de servicios. Selección del proceso según objetivos y volúmenes de producción. Características y problemas de cada tipo de proceso. Videos con exemplificación. Diseño de procesos para la inclusión. La sustentabilidad en el diseño de procesos.

Bibliografía:

Básica: HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones, 7ma Edición Editorial: Pearson. México 2009 T 658.503 H 51618 Notas de clase. Complementaria: CHASE, AQUILANO Y JACOBS. Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros



(2009). 12va Edición. McGraw Hill. México. T 658.503 Ch 52455

UNIDAD 4: Análisis y mejora del método de trabajo

Objetivos Específicos:

Efectuar el estudio integral del sistema operativo (de transformación y logístico), una vez definido el bien a fabricar o el servicio a prestar. Para ello a partir de la selección del proceso, se abordará la metodología para su estudio y mejora, la medición del trabajo Adaptación necesaria para servicios.

Contenido:

Estudio de los métodos de trabajo: objetivos, metodología, técnicas y diagramas utilizados. Estudio de los puestos de trabajo. Estudio del proceso método integral. Estudio de tiempos y medición del trabajo. Procesos de servicios. Tecnología aplicada a la mejora del proceso. Distribución física, objetivos y tipos. Tecnología de grupos. Metodología para el estudio de la distribución. Objetivos. Herramientas de mejora: Lean Manufacturing. VSM (Value Stream Mapping). Kaizen.

Bibliografía:

Básica: ADLER, LOPEZ ARAOZ Y OTROS. Producción y Operaciones. Macchi. 2004. T 658. 5 A 48444 COLLIER D., EVANS J Administración de Operaciones. (2016) Cengage Learning. 5ta Edición. México T 658.503 C 51602 Notas de clase. Material publicado en el aula. Complementaria CHASE, AQUILANO Y JACOBS. Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros (2009). 12va Edición. McGraw Hill. México. T 658.503 Ch 52455 KRAJEWSKI, L. J., RITZMAN, L. P., & MALHOTRA, M. K. (2013). Administración de Operaciones, Procesos y Cadenas de Suministro. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México. T 658.503 K 54159 Suárez-Barraza, M. F., & Miguel-Dávila, J. Á. (2011). Implementación del Kaizen en México: un estudio exploratorio de una aproximación gerencial japonesa en el contexto latinoamericano. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 21(41), 19-37.

UNIDAD 5: Planeamiento y control de la producción.

Objetivos Específicos:

Conocer cómo se planifica la producción y el impacto sobre la Supply Chain. Conocer el sistema operativo y cómo se planifican y controlan las operaciones de toda la línea, a fin de ajustarlas a la cadena de abastecimiento. Integrar los conceptos de planificación estratégica, agregada y de corto plazo. Identificar las principales técnicas y herramientas para realizar el ajuste entre la demanda y la oferta. Comprender los principios generales y los sistemas que operan a pedido del cliente.

Contenido:

Sistema planeamiento y control y relación con el proceso. Uso de los pronósticos en las organizaciones. Métodos de determinación. Plan agregado, información requerida, estrategias sobre la demanda y sobre la oferta. Determinación de un plan maestro de producción. Producción de servicios. Herramientas

Bibliografía:

Básica: KRAJEWSKI, L. J., RITZMAN, L. P., & MALHOTRA, M. K. (2013). Administración de Operaciones, Procesos y Cadenas de Suministro. Pearson Educación de México. T 658.503 K 54159 HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones. (2009) 7ma Edición Editorial: Pearson. México T 658.503 H 51620 Notas de clase. Complementaria: Ritzman, L., Krajewski, L. J., & Malhotra, M. (2021). OPERATIONS MANAGEMENT: Processes and Supply Chains,[global Edition].

UNIDAD 6: Gestión de proyectos

Objetivos Específicos:

Conocer cómo se planifican, gestionan y controlan Proyectos. Identificar el uso de PMI certificado para estandarizar el método de gestión de proyectos

Contenido:

Conocer cómo se planifican, gestionan y controlan Proyectos Identificar el uso de PMI certificado para estandarizar el método de gestión de proyectos

Bibliografía:

Básica: Notas de clase. HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones, 7ma Edición. Editorial: Pearson. México 2009 T 658.503 H 51620 Complementaria: KRAJEWSKI, L. J., RITZMAN, L. P., & MALHOTRA, M. K. (2013). Administración de Operaciones, Procesos y Cadenas de Suministro. Naucalpan de Juarez: Pearson Education de México. T 658.503 K 54159 PMBOK Guide (Project Management Body of Knowledge), 6ta edición. PMI.Org CHASE, AQUILANO Y JACOBS. Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros. 12va Edición. McGraw Hill. México 2009. T 658.503 Ch 52455

UNIDAD 7: Gestión de Mantenimiento.

Objetivos Específicos:

Comprender la importancia de la gestión de mantenimiento. Conocer los conceptos y técnicas relacionados al Mantenimiento Productivo Total.

Contenido:

Mantenimiento: conceptos, objetivos, tipos y organización. Costos asociados al mantenimiento correctivo, predictivo y preventivo. Toma de decisiones. Mantenimiento Productivo Total (TPM). Pilares del TPM.

Bibliografía:

Básica: HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones, 7ma Edición Editorial: Pearson. México 2009 T 658.503 H 51620 Notas de clase Complementaria: ADLER, LOPEZ ARAOZ Y OTROS. Producción y Operaciones. Macchi. 2004. T 658. 5 A 48444

UNIDAD 8: Administración de inventarios

Objetivos Específicos:

Comprender la importancia de la Logística como sistema y como factor competitivo. Conocer los conceptos fundamentales y las técnicas que permiten una gestión eficaz de la cadena de suministros y en particular la gestión de los inventarios.

Contenido:

Propósito de los inventarios. Problemas de decisión: Ventajas y desventajas para la tenencia de inventarios. Relación con la estrategia de la empresa. Estructura de costos. Demanda independiente y demanda dependiente. Administración de inventarios para artículos con demanda independiente: Cantidad económica de pedido. Punto de pedido. Sistemas de revisión continua y periódica. Relación entre nivel de servicio y nivel de inventario. Cantidad económica de fabricación. Sistemas de inventario para demanda dependiente. Programa de Requerimiento de Materiales (MRP). Justo a tiempo (JIT). Tecnología aplicada a la gestión de inventarios

Bibliografía:

Básica: HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones, 7ma Edición Editorial: Pearson. México 2009 T 658.503 H 51620 ADLER, LOPEZ ARAOZ Y OTROS. Producción y Operaciones. Macchi. 2004. T 658. 5 A 48444 Complementaria: CHASE, AQUILANO Y JACOBS. Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros. 12va Edición. McGraw Hill. México 2009. T 658.503 Ch 52455 COLLIER D., EVANS J. Administración de Operaciones. (2016) Cengage Learning. 5ta Edición. México T 658.503 C 51602

UNIDAD 9: Gestión de la cadena de suministro

Objetivos Específicos:

Comprender la importancia y funcionamiento de la logística integral.

Contenido:

Importancia, objetivos y decisiones. Logística empresarial. Logística de aprovisionamiento, transformación y distribución. Integración. Ciclos de suministro, aprovisionamiento y pedido. Relación con la Planeación Agregada. Compras. Objetivos. Decisiones de la Cadena de Valor.



Decisiones de compras: ¿Hacer o comprar?, qué, dónde, cuándo, cuánto y cómo comprar. Selección de Estrategias proveedores y procedimientos de compras. Logística verde.

Bibliografía:

Básica: HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones, 7ma Edición Editorial: Pearson. México 2009 T 658.503 H 51620 KRAJEWSKI, L. J., RITZMAN, L. P., & MALHOTRA, M. K. (2013). Administración de Operaciones, Procesos y Cadenas de Suministro. Pearson Educación de México. T 658.503 K 54159 Notas de clase Complementaria: Ritzman, L., Krajewski, L. J., & Malhotra, M. (2021). OPERATIONS MANAGEMENT: Processes and Supply Chains,[global Edition].

UNIDAD 10: Administración de la calidad

Objetivos Específicos:

Comprender la importancia de la calidad y el concepto de Calidad Total o estratégica. Conocer los conceptos y técnicas relacionados a la planificación y control de la calidad.

Contenido:

Calidad. Costos de calidad. Planificación de la calidad. Control de la calidad del producto y del proceso. Calidad total. Principios de la calidad total. Mejora continua. Métodos de control. Control estadístico. Inspección: tipos. Gráficos de control. Normas de calidad. Calidad de servicios. Calidad de servicios. Six Sigma.

Bibliografía:

Básico: HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones, 7ma Edición Editorial: Pearson. México 2009 T 658.503 H 51620 Notas de clase. Complementaria: COLLIER D., EVANS J. Administración de Operaciones. (2016) Cengage Learning. 5ta Edición. México T 658.503 C 51602

UNIDAD 11: Estrategias de operaciones

Objetivos Específicos:

Comprender la relación entre estrategia del negocio y las decisiones estratégicas de operaciones que se requieren para materializarla. Estar en condiciones de recomendar y aplicar los conocimientos adquiridos. Comprender el rol directivo de quien conduce la gestión de operaciones y las funciones relacionadas con la misma. Conocer los componentes de la estrategia de operaciones y las diferentes decisiones estratégicas que se deben adoptar. Conocer la problemática actual y las cuestiones que están en desarrollo en el campo de la Administración de Operaciones.

Contenido:

Revisión de conceptos de Estrategia. Relación con la estrategia empresarial. Definición y tipos de estrategias. Generación de ventajas competitivas. Eficacia y Eficiencia. Costo, calidad, confiabilidad, flexibilidad, innovación. Decisiones estratégicas. Ganadores de pedidos. Calificadores de pedidos. Revisión: Ciclo de vida de un producto. Curva de experiencia. Tecnología como llave de mejora. Previsión e Innovación. Ejemplos de aplicación.

Bibliografía:

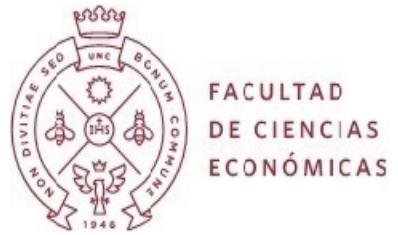
Básica: ADLER, LOPEZ ARAOZ Y OTROS. Producción y Operaciones. Macchi. 2004. T 658. 5 A 48444 HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones, 7ma Edición Editorial: Pearson. México 2009 T 658.503 H 51620 Notas de clase Complementaria: NORTON, D., & KAPLAN, R. (2000). El cuadro de mando integral (Balanced Scorecard). Gestión. 658.4012 K 49453 NORTON, D., & KAPLAN, R. (2004). Cómo utilizar el cuadro de mando integral; para implantar y gestionar su estrategia. 658.4012 K 54567 o 658.4012 K 49450

UNIDAD 12: Control de gestión de operaciones

Objetivos Específicos:

Conocer la importancia del control de gestión en las operaciones, la metodología e indicadores específicos de operaciones y logística.

Contenido:



Principios básicos. La estrategia de operaciones como inductor de resultados. Cuadro de mando integral. Indicadores/KPI. Tablero de control de gestión de operaciones. Diagnóstico del sistema operativo. Aplicación de tecnología al control de gestión. Business Intelligence, Big Data e Inteligencia Artificial

Bibliografía:

HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones, 7ma Edición Editorial: Pearson. México 2009 T 658.503 H 51620 Material disponible en el aula virtual referido a PMI. Notas de clase. Complementaria: NORTON, D., & KAPLAN, R. (2000). El cuadro de mando integral (Balanced Scorecard). Gestión. 658.4012 K 49453 NORTON, D., & KAPLAN, R. (2004). Cómo utilizar el cuadro de mando integral; para implantar y gestionar su estrategia. 658.4012 K 54567

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Modalidad cursado presencial: Clases Teóricas: con lectura previa requerida, en función del Plan de Trabajo, publicado en el aula virtual al comenzar el cursado. Clases prácticas y asistencia en grupos reducidos con entregas semanales de trabajos, análisis y discusión de casos donde se aplica lo desarrollado en clases teóricas y lo tratado en la bibliografía. El cronograma se publica en el aula virtual y en la guía de trabajos prácticos. Clases de consultas semanales presenciales y online, durante el período de cursado y previo a exámenes (publicado en Moodle y en la Web de la FCE, Departamento de Administración y Tecnologías de Información). Clase especiales de resolución del 1er y 2do parcial: Se resolverán ambos parciales de acuerdo al cronograma, aclarando las dudas que pudieran haberse presentado al resolverlo. Charlas de expertos: miembros de ONG, integrantes de instituciones intermedias y empresarios del medio. Se planifican dos durante el período de cursado. Sobre la práctica profesional de temas contenidos en la asignatura Visitas a empresas: En el marco de algunas clases teóricas donde será posible vivenciar temas tratados.

TIPO DE FORMACIÓN PRÁCTICA

En las clases prácticas se trabaja con un cronograma de casos elaborados por el equipo docente, publicados en el aula virtual. Cada grupo en equipos de trabajo, elabora por escrito (Word Arial 11 interlineado simple) el/los casos y los envía por medio del aula virtual a su docente asignado, en los plazos acordados. Semanalmente en la clase práctica, el equipo docente de AO propondrá una resolución del caso elaborado.

EVALUACIÓN

Evaluaciones Parciales: 2

Trabajos Prácticos: 12

Recuperatorios: 1

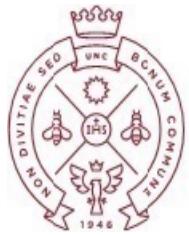
Otros: 0

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Grado de lectura, estudio y comprensión del material teórico. - Habilidad adquirida para usar correctamente herramientas de análisis de situaciones problemáticas. - Capacidad de interrelación y razonamiento. - Se prestará especial atención en su redacción, con una terminología clara que demuestre coherencia en la exposición de ideas y la utilización de un lenguaje técnico. - Precisión en las respuestas

CONDICIONES DE REGULARIDAD Y/O PROMOCIÓN

Según Ord. de HCD vigentes (Ord. 230/80, Ord. 487/10 y OHCD-2020-9-E-UNC-DECFFCE)



Modalidad Cursado Presencial: Regularidad La obtendrán los alumnos que - hayan aprobado dos parciales - hayan aprobado el 70% de los controles de lectura- asistan al menos el 80% de las clases prácticas. - cumplimenten las exigencias de preparación, presentación, entrega y aprobación de los trabajos prácticos evaluativos. Promoción indirecta: hayan aprobado dos parciales con un promedio de siete (7) y nota no inferior a seis (6) - hayan aprobado el 80% de los controles de lectura con promedio de siete (7) y nota no inferior a seis (6) asistencia de al menos el 80% de las clases prácticas. - cumplimenten las exigencias de preparación, presentación, entrega y aprobación de los trabajos prácticos evaluativos. La condición de promoción indirecta se mantendrá sólo durante dos (2) épocas de examen siguientes al periodo del cursado concordando con lo dispuesto en el Art. 9 de la Ordenanza 487/10 y OHCD-2020-9-E-UNC-DEC£FCE

MODALIDAD DE EXAMEN FINAL

Alumnos Regulares: Los alumnos regulares rendirán un examen teórico práctico por escrito con dos ensayos y un caso práctico similar a los desarrollados en clase. Los ensayos abordarán la aplicación y análisis sobre los temas contenidos en el programa de la asignatura. Alumnos Promocionales indirectos: Los alumnos promocionados de acuerdo a lo propuesto por la cátedra elaboran un trabajo de indagación bibliográfica incursionando en revistas científicas indexadas, sobre un tema de la asignatura a informar oportunamente Lo entregan por medio del aula, una semana antes de la fecha acordada para el coloquio oral por Google Meet o presencial, donde lo exponen y se les hará preguntas sobre las Unidades no abordadas en las evaluaciones parciales. Están previstas reuniones especiales previas y horarios de consulta para

aclaraciones respecto a las pautas de trabajo. Alumnos Libres: Los alumnos libres rendirán un examen teórico práctico que consta de dos partes: un caso práctico integral similar a los desarrollados durante el cursado y aprobado el mismo, un examen teórico escrito.

CRONOLOGÍA DE ACTIVIDADES DE LA ASIGNATURA

Semana 1: Unidad 1, caso 1 / Semana 2: Unidad 1 y 2 / Semana 3: Unidad 3, caso 2 / Semana 4: Unidad 4, caso 3 / Semana 5: Unidad 5, caso 4 / Semana 6: Unidad 6, caso 1-5 / Semana 7: Evaluación U1 a 5, Unidad 7, Visita empresa, caso 5 / Semana 8: Unidad 8, caso 6 y 7 / Semana 9: Expositor invitado, caso 8 / Semana 10: Unidad 9, caso 9 / Semana 11: Semana de mayo, Unidad 10, caso 10 / Semana 12: Evaluación U5 a 9, Unidad 11, caso 11 / Semana 13: Unidad 12, Reuniones con Promocionados, Recuperatorios, caso integral /

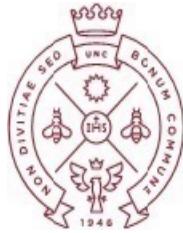
PLAN DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS

En el mismo semestre se relaciona con: Administración Financiera I, Régimen Tributario y SYPA. En el semestre anterior se relaciona con: Método Cuantitativo para la toma de decisiones; Costos y Gestión I; Principios de Administración. En el semestre posterior se relaciona con: Política de Negocios.

LECTURAS EXIGIDAS

COLLIER D., EVANS J Administración de Operaciones. (2019) Cengage Learning. 5ta Edición. México T 658.503 C 51602 HEIZER, J y RENDER, B Principio de Administración de Operaciones (2009), 7ma Edición Editorial: Pearson. México. T 658.503 H 51618. KRAJEWSKI, L. J., RITZMAN, L. P., & MALHOTRA, M. K. (2013). Administración de Operaciones, Procesos y Cadenas de Suministro. Pearson Educación de México. T 658.503 K 54159

LECTURAS RECOMENDADAS



COLLIER D., EVANS J Administración de Operaciones. (2016) Cengage Learning. 5ta Edición. México T 658.503 C 51602 SCHROEDER., R., & Goldstein, S. M. (2024). Operations management in the supply chain. McGraw-Hill US Higher Ed ISE. ADLER, LOPEZ ARAOZ Y OTROS. Producción y Operaciones. Macchi. 2004. T 658. 5 A 48444 SCHROEDER., R., & Goldstein, S. M. (2024). Operations management in the supply chain. McGraw-Hill US Higher Ed ISE. CHASE, AQUILANO Y JACOBS. Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros (2009). 12va Edición. McGraw Hill. México. T 658.503 Ch 52455. CHASE, AQUILANO Y JACOBS. Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros (2009). 12va Edición. McGraw Hill. México. T 658.503 Ch 52455 KRAJEWSKI, L. J., RITZMAN, L. P., & MALHOTRA, M. K. (2013). Administración de Operaciones, Procesos y Cadenas de Suministro. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México. T 658.503 K 54159 Suárez-Barraza, M. F., & Miguel-Dávila, J. A. (2011). Implementación del Kaizen en México: un estudio exploratorio de una aproximación gerencial japonesa en el contexto latinoamericano. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 21(41), 19-37. Ritzman, L., Krajewski, L. J., & Malhotra, M. (2021). OPERATIONS MANAGEMENT: Processes and Supply Chains,[global Edition]. KRAJEWSKI, L. J., RITZMAN, L. P., & MALHOTRA, M. K. (2013). Administración de Operaciones, Procesos y Cadenas de Suministro. Naucalpan de Juarez: Pearson Education de México. T 658.503 K 54159 PMBOK Guide (Project Management Body of Knowledge), 6ta edición. PMI.Org CHASE, AQUILANO Y JACOBS. Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros. 12va Edición. McGraw Hill. México 2009. T 658.503 Ch 52455. ADLER, LOPEZ ARAOZ Y OTROS. Producción y Operaciones. Macchi. 2004. T 658. 5 A 48444. CHASE, AQUILANO Y JACOBS. Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros. 12va Edición. McGraw Hill. México 2009. T 658.503 Ch 52455 COLLIER D., EVANS J Administración de Operaciones. (2016) Cengage Learning. 5ta Edición. México T 658.503 C 51602. Ritzman, L., Krajewski, L. J., & Malhotra, M. (2021). OPERATIONS MANAGEMENT: Processes and Supply Chains,[global Edition]. COLLIER D., EVANS J. Administración de Operaciones. (2016) Cengage Learning. 5ta Edición. México T 658.503 C 51602. NORTON, D., & KAPLAN, R. (2000). El cuadro de mando integral (Balanced Scorecard). Gestión. 658.4012 K 49453 NORTON, D., & KAPLAN, R. (2004). Cómo utilizar el cuadro de mando integral; para implantar y gestionar su estrategia. 658.4012 K 54567 o 658.4012 K 49450. NORTON, D., & KAPLAN, R. (2000). El cuadro de mando integral (Balanced Scorecard). Gestión. 658.4012 K 49453 NORTON, D., & KAPLAN, R. (2004). Cómo utilizar el cuadro de mando integral; para implantar y gestionar su estrategia. 658.4012 K 54567