

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	XV
CAPÍTULO 1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE OPERACIONES	1
? PROBLEMAS	2
📖 LECTURAS	6
Lectura 1.1. La productividad en España según el informe BBVA	7
Lectura 1.2. La evolución de la productividad en España y el capital humano	7
Lectura 1.3. Competitividad global	7
Lectura 1.4. La productividad sectorial en España	7
📈 EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	8
Experiencia 1.1. Mercadona: una empresa española con productividad alemana	8
El cliente o «El jefe»	9
El trabajador	10
Los proveedores	12
La sociedad	13
El capital	14
Experiencia 1.2. Blusens: el éxito de la planificación estratégica	16
El plan de negocio	16
Innovación, rapidez e imagen de marca	18
La internacionalización	19
Los efectos de la crisis	20
▶ RECURSOS MULTIMEDIA	22
Recurso 1.1. Visión, misión y valores, una herramienta clave para motivar a los empleados	22
Recursos 1.2 y 1.3. El caso Blusens	22
Recurso 1.4. Juan Roig y Mercadona	22
Recurso 1.5. Cómo hacer una misión, una visión y un análisis DAFO	22
CAPÍTULO 2. DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS	23
📖 LECTURAS	24
Lectura 2.1. Seis empresas españolas entre las más innovadoras de Europa	24
Lectura 2.2. «How Innovative Leaders Maintain Their Edge»	24
Lectura 2.3. ¿Debes buscar clientes para tu producto o productos para tu cliente?	24

Lectura 2.4. Inventos españoles que cambiaron el mundo	25
Lectura 2.5. Apple y el medio ambiente	25
Lectura 2.6. Premios Europeos de Medio Ambiente	25
Lectura 2.7. McDonald's se reinventa	25

EXPERIENCIAS EMPRESARIALES 26

Experiencia 2.1. Innovación ágil en Telefónica I+D	26
Experiencia 2.2. La apuesta por la I+D en el grupo Zeltia	32

RECURSOS MULTIMEDIA 37

Recurso 2.1. El diseño sí que importa	37
Recurso 2.2. Fabricados para no durar	37
Recurso 2.3. Innovación: el difícil cambio de paradigma	37
Recurso 2.4. Creatividad e innovación	37
Recurso 2.5. Inventos frustrados	38
Recurso 2.6. Metodologías Agile	38
Recurso 2.7. Rapid Prototyping SLA	38

CAPÍTULO 3. SELECCIÓN Y DISEÑO DEL PROCESO Y LA TECNOLOGÍA 39

PROBLEMAS 40

LECTURAS 43

Lectura 3.1. Síntesis de la cocina de elBulli	43
Lectura 3.2. Robótica industrial: una buena pieza	44
Lectura 3.3. La tercera revolución industrial: la fábrica del futuro	44
Lectura 3.4. La elaboración del vino	44
Lectura 3.5. La gestación de un coche	44

EXPERIENCIAS EMPRESARIALES 44

Experiencia 3.1. Innovando en el proceso de prestación de un servicio: el caso de Telepizza	44
Diseñando un nuevo proceso de prestación del servicio	46
Experiencia 3.2. El proceso de fabricación de un automóvil	48
El proceso de fabricación del Ford Fiesta	49

RECURSOS MULTIMEDIA 52

Recurso 3.1. Automática: el control de los procesos	52
Recurso 3.2. La fábrica de cristal	52
Recurso 3.3. Tetra Pak [®] : la fábrica del futuro	52
Recurso 3.4. Análisis de procesos en un restaurante	52
Recurso 3.5. El proceso de fabricación en Peugeot	53
Recurso 3.6. Cómo se fabrica un Mercedes	53
Recurso 3.7. Cómo se hacen las botellas de vidrio	53
Recurso 3.8. Cómo se hace el cemento	53
Recurso 3.9. Cómo se hace una TV de plasma	53

CAPÍTULO 4. PLANIFICACIÓN A LARGO PLAZO DE LA CAPACIDAD Y LOCALIZACIÓN DE INSTALACIONES	55
 PROBLEMAS	56
 LECTURAS	63
Lectura 4.1. Las 27 mejores ciudades del mundo para hacer negocios.	63
Lectura 4.2. Los parques científicos y tecnológicos en España: retos y oportunidades	63
 EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	64
Experiencia 4.1. Alfonso Gallardo y la localización de una refinería en Extremadura	64
Los inicios de la empresa y su expansión en el sector siderometalúrgico.	64
La diversificación hacia otros negocios	66
El proyecto de la refinería	66
Experiencia 4.2. Eurovegas	69
De vender periódicos a multimillonario	69
La localización del proyecto en España	70
Las barreras al proyecto	71
 RECURSOS MULTIMEDIA	73
Recurso 4.1. El fenómeno de la deslocalización.	73
Recurso 4.2. A la conquista de Silicon Valley.	73
Recurso 4.3. Eurovegas.	74
Recurso 4.4. Madrid Emprende, red de viveros de empresas.	74
Recurso 4.5. Parques tecnológicos en España	74
Recurso 4.6. Elche Parque Industrial	74
CAPÍTULO 5. LA DECISIÓN DE DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE INSTALACIONES	75
 PROBLEMAS	76
 LECTURAS	83
Lectura 5.1. Método SLP, planeación sistemática de la distribución de planta.	83
Lectura 5.2. Metodología para la implantación del <i>lean management</i> en una empresa industrial	83
Lectura 5.3. ¿Deslocalización o producción ajustada? Cuestión de competitividad.	83
Lectura 5.4. Propuesta de una metodología de rebalanceo de líneas robotizadas de soldadura.	84
 EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	84
Experiencia 5.1. A-cero y la revolución de la construcción modular	84
Una revolución de la construcción: la construcción modular	85
Más difícil todavía: un rascacielos en siete meses	86
Experiencia 5.2. Carrefour y el diseño interior de los hipermercados	88
La estructura interior de un hipermercado	89

 RECURSOS MULTIMEDIA	92
Recurso 5.1. La fabricación del Boeing 737.....	92
Recurso 5.2. La fabricación de un coche de lujo: Ferrari FF	92
Recurso 5.3. La fabricación del Renault Fluence	93
Recurso 5.4. Construyendo un edificio en 15 días	93
Recurso 5.5. Megafábrica: la fabricación de cerveza Heineken.....	93
Recurso 5.6. Simulador de distribución en planta.....	93
Recurso 5.7. Así se hace un autobús	94
Recurso 5.8. Principios de distribución en planta	94

CAPÍTULO 6. EL FACTOR HUMANO EN LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES 95

 PROBLEMAS	96
--	----

 LECTURAS	100
---	-----

Lectura 6.1. Sobre la productividad: Nissan Motor Ibérica y su nueva <i>pick-up</i>	100
Lectura 6.2. Trabajadores contentos: la clave de la productividad	100
Lectura 6.3. La formación como incentivo y motivación del personal	100
Lectura 6.4. Certificación OHSAS 18001: seguridad y salud en el trabajo	100
Lectura 6.5. La problemática de la ergonomía en la empresa	101

 EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	101
---	-----

Experiencia 6.1. La productividad del sector de la automoción en España	101
Crisis económica y aumento de productividad.....	102
El futuro del sector	104
Experiencia 6.2. Las claves del éxito en Google.....	105
Gestión de recursos humanos al estilo Google	107
Los 10 principios de la gestión de Google.....	110

 RECURSOS MULTIMEDIA	114
--	-----

Recurso 6.1. Un día en elBulli, el mejor restaurante del mundo	115
Recurso 6.2. Documentales sobre Google	115
Recurso 6.3. Conferencia sobre motivación.....	115
Recurso 6.4. Técnicas de motivación.....	115
Recurso 6.5. Ergonomía laboral.....	115
Recurso 6.6. Trabajo en equipo.....	116

CAPÍTULO 7. GESTIÓN DE LA CALIDAD 117

 LECTURAS	118
---	-----

Lectura 7.1. Clarificando el concepto de certificación: el caso español.....	118
Lectura 7.2. La gestión por procesos	118
Lectura 7.3. Certificación en Gestión Avanzada 9004.....	118
Lectura 7.4. Las organizaciones españolas apuestan por el sello de excelencia ...	119
Lectura 7.5. «The ISO Survey)».....	119
Lectura 7.6. Evaluar la calidad de un servicio público	119

 EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	119
Experiencia 7.1. La excelencia en el sector no lucrativo: Mutuaia	119
Misión	121
Visión	121
Orientación al cliente	123
Compromiso con las personas	123
Liderazgo	124
Comunicación	124
Gestión del conocimiento	125
Desarrollo profesional	125
Experiencia 7.2. Banco Sabadell: «no todos los bancos son malos»	126
La orientación al cliente	127
Los empleados crean el banco	129
La sociedad	131

 RECURSOS MULTIMEDIA	133
Recurso 7.1. Las llaves del Japón	133
Recurso 7.2. Modelo EFQM 2013	133
Recurso 7.3. Gestión por procesos	133
Recurso 7.4. Ese no es mi problema	134
Recurso 7.5. El significado de Kaizen	134
Recurso 7.6. La metodología 5S	134

CAPÍTULO 8. PLANIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD A MEDIO Y CORTO PLAZO 135

 PROBLEMAS	136
--	-----

 LECTURAS	145
--	-----

Lectura 8.1. La externalización de actividades como estrategia competitiva en el sector juguetero español	145
Lectura 8.2. Una visión de programación-secuenciación en una empresa de fabricación y montaje de automóviles	146
Lectura 8.3. Estrategias de implantación del Yield Management: el caso de la hotelería madrileña	146

 EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	146
---	-----

Experiencia 8.1. Iberia y la crisis económica internacional	146
Las razones de la crisis	149
El plan de transformación	150
Experiencia 8.2. Las muñecas de Famosa se dirigen... al futuro	153
Innovación y creatividad	155
Deslocalización como respuesta a la crisis	156

CAPÍTULO 9. GESTIÓN DE INVENTARIOS 159

 PROBLEMAS	160
--	-----

 LECTURAS	174
---	-----

Lectura 9.1. Optimice su negocio, acelere el crecimiento	175
Lectura 9.2. Centralizar la restauración en PortAventura	175

	EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	175
	Experiencia 9.1. Panama Jack: la flexibilidad gracias a la implantación de un sistema ERP	175
	Un nuevo sistema de información en Panama Jack.....	176
	SAP Business One	177
	El proceso de implantación	177
	RECURSOS MULTIMEDIA	179
	Recurso 9.1. ERP para PYMES: SAP Business One.....	179
	Recurso 9.2. ¿Qué es SAP Business One?.....	179
	Recurso 9.3. ERP para gestión de bodegas.....	180
	Recurso 9.4. Gestión integral de bodegas con JD Edwards.....	180
	CAPÍTULO 10. SISTEMAS JUSTO A TIEMPO	181
	PROBLEMAS	182
	LECTURAS	185
	Lectura 10.1. Introducción a la teoría del Just in Time.....	185
	Lectura 10.2. Implantación del sistema de producción JIT en España.....	185
	Lectura 10.3. La aplicación de los conceptos Just in Time en la gestión de servicios.....	185
	EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	186
	Experiencia 10.1. Hamburguesas justo a tiempo: el caso de McDonald's.....	186
	JIT en McDonald's	188
	Calidad y control de la granja al restaurante	188
	Calidad en la materia prima: carne 100 % vacuno.....	189
	Elaboración de las hamburguesas.....	190
	Transporte y logística	190
	La preparación de hamburguesas en el restaurante	191
	Experiencia 10.2. El grupo Inditex: la flexibilidad gracias al sistema JIT.....	192
	Diseño.....	193
	Aprovisionamiento	193
	Producción	194
	Logística	194
	Comercialización	196
	Atención al cliente	196
	RECURSOS MULTIMEDIA	198
	Recurso 10.1. JIT en el sector servicios: el caso McDonald's	198
	Recurso 10.2. Los conceptos JIT	198
	Recurso 10.3. «Get Lean in 90 seconds».....	198

CAPÍTULO 11. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO	199
 PROBLEMAS	200
 LECTURAS	202
Lectura 11.1. Visión estratégica 2020 de la logística integral en España	202
Lectura 11.2. Importancia del <i>outsourcing</i> como apoyo a los servicios a la industria	203
Lectura 11.3. Tendencias logísticas	203
Lectura 11.4. Desarrollo de un sistema de logística inversa en el Grupo Industrial Alfonso Gallardo	203
Lectura 11.5. EDI: por dónde empezar	204
Lectura 11.6. CRM: Customer Relationship Management	204
Lectura 11.7. Análisis de requerimientos funcionales para el desarrollo de un ERP adaptado a la gestión de la logística inversa	204
 EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	205
Experiencia 11.1. El grupo Logista: un operador logístico integral	205
Operador de logística integral	206
Experiencia 11.2. La externalización logística en Danone	208
La logística de Danone	209
La externalización facilita el acceso a las últimas tecnologías logísticas	211
 RECURSOS MULTIMEDIA	212
Recurso 11.1. Consultoría logística	212
Recurso 11.2. Almacén robotizado	213
Recurso 11.3. Gestión documental del ciclo de entrega de mercancía	213
Recurso 11.4. Sistemas de logística inversa	213
Recurso 11.5. Los diálogos del CRM	214
Recurso 11.6. El sistema SIGRE	214
CAPÍTULO 12. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PROYECTOS	215
 PROBLEMAS	216
 LECTURAS	224
Lectura 12.1. Los peligros de la programación compulsiva	224
Lectura 12.2. Gestión de proyectos	225
Lectura 12.3. Software para la gestión de proyectos y tareas	225
Lectura 12.4. Scrum Manager: gestión de proyectos	225
 EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	226
Experiencia 12.1. Sanitas: gestión de proyectos por «valor ganado»	226
La gestión de proyectos en Sanitas	227
Beneficios obtenidos de la implantación	228
Experiencia 12.2. Proyectos gestionados de principio a fin: el caso de CEPSA	229
El futuro de CEPSA	230
La gestión de proyectos en CEPSA	231

 RECURSOS MULTIMEDIA	234
Recurso 12.1. ¿Por qué fallan los proyectos?	234
Recurso 12.2. Nuevos sistemas de gestión de proyectos	234
Recurso 12.3. Buenas prácticas en gestión de proyectos	234
Recurso 12.4. Los hábitos de un director de proyectos eficaz	234
 CAPÍTULO 13. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	 235
 PROBLEMAS	236
 LECTURAS	239
Lectura 13.1. Análisis de modos de fallos y sus efectos	239
Lectura 13.2. La combinación del TPM y del RCM: estudio de un caso práctico ...	239
 EXPERIENCIAS EMPRESARIALES	239
Experiencia 13.1. TPM en Frudesa	239
La implantación de TPM	240
Mantenimiento autónomo	243
 RECURSOS MULTIMEDIA	245
Recurso 13.1. Mantenimiento de aviones comerciales	245
Recurso 13.2. Cómo funciona un banco de pruebas de motores	246
Recurso 13.3. Simulación TPM	246
Recurso 13.4. Taller de motores de Iberia Mantenimiento	246
Recurso 13.5. Las aventuras de Napo	246
 ANEXOS	 247