



FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

| Datos de la asignatura | |
|------------------------|--|
| Nombre completo | Dirección de operaciones |
| Código | E000006868 |
| Título | Grado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Pontificia Comillas |
| Impartido en | Grado en Administración y Dirección de Empresas (E-2) [Segundo Curso] Grado en Administración y Dirección de Empresas (E-2) [Tercer Curso] Grado en Administración y Dirección de Empresas con Mención en Internacional (E-4) [Tercer Curso] |
| Nivel | Reglada Grado Europeo |
| Cuatrimestre | Semestral |
| Créditos | 6,0 ECTS |
| Carácter | Optativa (Grado) |
| Departamento / Área | Departamento de Gestión Empresarial |
| Responsable | Manuel Morales / Lucía Barcos |
| Horario | Para E4 martes y jueves de 12.30-14.30; para E2 en horario de tarde |
| Horario de tutorías | Solicitar cita previa por email |
| Descriptor | Conocimiento y comprensión de los factores esenciales en el proceso de generación de bienes y de su transferencia a los clientes. De forma más específica, se estudian los procesos de producción y sus diferencias, la gestión de los sistemas productivos en función del tipo de servicio y del producto, el diseño de los sistemas de producción, la planificación de las actividades productivas y logísticas, la generación de necesidades en los procesos de producción, la gestión de inventarios, la gestión de la calidad del producto y del servicio logístico. Profundización en conceptos sobre diseño de productos y de procesos, la organización de tareas, las herramientas y algoritmos matemáticos utilizados en la planificación y programación de operaciones, el análisis, evaluación y gestión de la calidad de los sistemas de operaciones, la medida del rendimiento de las operaciones, la productividad en el contexto de las operaciones y la gestión de las redes de abastecimiento y distribución. |

| Datos del profesorado | |
|-----------------------|--|
| Profesor | |
| Nombre | Manuel Francisco Morales Contreras |
| Departamento / Área | Departamento de Gestión Empresarial |
| Despacho | Alberto Aguilera 23 Decanato, planta 3ª |
| Correo electrónico | mfcontreras@icade.comillas.edu |
| Profesor | |
| Nombre | Lucía Barcos Redín |
| Departamento / Área | Departamento de Gestión Empresarial |
| Despacho | Alberto Aguilera 23 Despacho: C-429 |
| Correo electrónico | lbarcos@icade.comillas.edu |



| Profesor | |
|---------------------|-------------------------------------|
| Nombre | Juan Marcelo Loporati |
| Departamento / Área | Departamento de Gestión Empresarial |
| Correo electrónico | mleporati@icade.comillas.edu |
| Profesor | |
| Nombre | David Hernández García |
| Departamento / Área | Departamento de Gestión Empresarial |
| Correo electrónico | dhernandez@icade.comillas.edu |
| Profesor | |
| Nombre | Jorge Alonso Monge |
| Departamento / Área | Departamento de Gestión Empresarial |
| Correo electrónico | jamonge@icade.comillas.edu |

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

| Contextualización de la asignatura |
|---|
| Aportación al perfil profesional de la titulación |
| <p>Para el alumno esta asignatura le permite adquirir las habilidades directivas relacionadas con calidad, productividad, flexibilidad, planificación y organización de tareas.</p> <p>Puesto que las operaciones afectan a múltiples aspectos de la Organización, desde el diseño del producto a su entrega al cliente, los conocimientos sobre esta materia dotan al alumno de una visión amplia sobre la repercusión que las decisiones tomadas tienen en la cadena de valor, incluyendo la dimensión ética de estas decisiones.</p> |
| Prerrequisitos |
| Es de gran ayuda tener conocimientos básicos de Estadística y Organización de Empresas |

| Competencias - Objetivos | | |
|--------------------------|--|--|
| Competencias | | |
| GENERALES | | |
| CG01 | Capacidad de análisis y síntesis | |
| | RA1 | Comprende pormenorizadamente el material bibliográfico propio de la materia |
| | RA2 | Ordena, clasifica y resume de manera lógica y coherente los contenidos del material bibliográfico propio de la materia |
| CG02 | Resolución de problemas y toma de decisiones | |



| | | |
|--------------------|--|---|
| | RA1 | Es capaz de identificar las limitaciones que afectan a la toma de decisiones y de buscar una decisión satisfactoria |
| | RA2 | Toma decisiones y resuelve problemas prácticos haciendo uso de contenidos teóricos y conforme a metodologías reconocidas de resolución de problemas |
| CG04 | Capacidad de gestionar información proveniente de fuentes diversas | |
| | RA1 | Busca y utiliza documentación de distintas fuentes, proveniente de diversas vías, para sus actividades de aprendizaje, discriminando conforme a su valor y a la utilidad de cada una de ellas |
| | RA2 | Desarrolla pensamiento crítico, cuestionando la información gestionada, generando conclusiones y puntos de vista propios |
| | RA3 | Es claro, preciso, exacto y relevante en el uso de la información, profundizando con lógica e imparcialidad |
| CG12 | Compromiso ético | |
| | RA1 | Enfoca las tareas de aprendizaje desde una actitud ética y evita el plagio de ideas y trabajos ajenos en la realización de ejercicios prácticos |
| | RA2 | Reconoce explícitamente la autoría de ideas y las fuentes empleadas en los trabajos realizados |
| CG16 | Orientación a la acción y a la calidad | |
| | RA1 | Relaciona los conocimientos con las distintas aplicaciones profesionales o prácticas |
| | RA2 | Resuelve casos prácticos que presentan una situación profesional real |
| CG17 | Capacidad de elaboración y transmisión de ideas, proyectos, informes, soluciones y problemas | |
| | RA1 | Argumentar de manera independiente y crítica sobre conceptos y teorías diversas |
| | RA2 | Conocer y aplicar diferentes teorías, modelos y herramientas en la resolución de problemas prácticos |
| ESPECÍFICAS | | |
| CEOPT01 | Conocimiento y comprensión de la planificación y dirección de las operaciones y de la gestión de proyectos | |
| | RA1 | Conoce las herramientas que se utilizan en el Diseño las operaciones para la toma de decisiones sobre la localización, los procesos, la capacidad y la calidad |
| | RA2 | Conoce los mecanismos para lograr una ventaja competitiva desde las operaciones y lograr la satisfacción de los clientes. |
| CEOPT02 | Conocimiento y comprensión de la gestión de la cadena de suministro | |
| | RA1 | Saber coordinar las actividades de proveedores y clientes dentro de la cadena de suministro, consciente de su repercusión en la eficacia y eficiencia |



| | |
|-----|---|
| RA2 | Saber cómo emplear las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la calidad del servicio en la transferencia de productos |
| RA3 | Incorporar en la gestión la dimensión ética de la cadena de suministro |

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

Contenidos – Bloques Temáticos

BLOQUE 1: INTRODUCCIÓN A LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Tema 1: Operaciones y Productividad. Estrategia de Operaciones

Tema 2: Gestión de Proyectos

Tema 3: Previsión de la Demanda

BLOQUE 2: DISEÑO DE LAS OPERACIONES

Tema 4: Diseño de Productos y Servicios

Tema 5: Gestión de la Calidad

Tema 6: Estrategias de Localización

Tema 7: Procesos. Distribución en Planta

Tema 8: Planificación de la Capacidad

BLOQUE 3: LA GESTIÓN DE LAS OPERACIONES

Tema 9: Gestión de Inventarios

Tema 10: Planificación de la Producción

Tema 11: Gestión de la Cadena de Suministro. Sostenibilidad y aspectos éticos

Tema 12: Just In Time y Sistemas de Producción Lean

METODOLOGÍA DOCENTE

Aspectos metodológicos generales de la asignatura

El curso sigue un enfoque práctico, centrado en el estudiante, para promover su autonomía y participación activa durante el proceso de aprendizaje, con el objetivo de ayudarle a desarrollar las competencias necesarias para la vida profesional. Se desarrollarán las siguientes actividades para trabajar los conceptos y competencias mencionados anteriormente

Metodología Presencial: Actividades

1. **Lecciones magistrales** en las que el profesor presentará los principales contenidos de forma clara, estructurada y motivadora,



habitualmente apoyada en distintos recursos audiovisuales. Se subraya los aspectos esenciales para facilitar el trabajo personal de aprendizaje del alumno y finalmente, se atiende y recogen las sugerencias y dudas de los alumnos

2. Sesiones participadas de carácter expositivo. Exposición en que el profesor explica las nociones básicas, con la participación colaboración de los alumnos, que discuten y debaten los puntos oscuros o los matices que les resulten pertinentes para la correcta comprensión de los contenidos. Incluirá presentaciones dinámicas y la participación reglada o espontánea de los estudiantes por medio de actividades diversas.

3. Análisis y resolución de casos propuestos por el profesor, a partir de una breve lectura, un material preparado para la ocasión, o cualquier otro tipo de datos o informaciones que permitan aplicar en la práctica los conocimientos teóricos adquiridos y favorezcan el desarrollo de la capacidad argumentativa del alumno. Están basados en la selección de materiales profesionales adaptados a la asignatura, en la mayor medida posible, con el objeto de entrenar al alumno en la resolución de problemas reales y en la adquisición de reflejos de reacción a situaciones y planteamientos inesperados. Comúnmente se trabajará en equipo. Se podrán incorporar metodologías de analítica de datos.

4. Búsqueda de documentación y datos en la Web. La finalidad es que el alumno vea posibles aplicaciones reales de las explicaciones recibidas y tome contacto con el mundo empresarial a través de la Red. De esta manera, se solicitará al alumno que cree su propia realidad operativa a partir de ciertos datos y características y busque en la Red la forma de satisfacerlos.

5. Exposición pública de temas o trabajos. Presentación y defensa ante el profesor y el resto de los compañeros. Tiene lugar de forma individual o colectiva. Se valorará la organización conceptual, dominio del asunto tratado, la claridad expositiva, el respeto y racionalidad de las distintas fases y, caso de ser colectivo el ejercicio, la colaboración activa de cada uno de los miembros del equipo.

Metodología No presencial: Actividades

6. Estudio individual y ampliación de la documentación que el estudiante realiza para comprender, reelaborar y retener un contenido científico con vistas a una posible aplicación en el ámbito de su profesión. Lectura individual de textos (bibliografía) y apuntes de diferente tipo (libros, revistas, artículos sueltos, prensa, publicaciones en Internet, informes sobre experiencias prácticas, etc.) relacionados con las materias de estudio. *En el Portal de Recursos de la Universidad los alumnos podrán encontrar documentación, materiales de las sesiones y las prácticas.*

7. Tutoría académica individual o en grupos reducidos, para la resolución de problemas que hayan podido surgir en el transcurso del aprendizaje de la materia o en el proceso de adquisición de las correspondientes competencias, así como para la supervisión del avance de trabajos del estudiante.

8. Investigación monográfica. Procedimiento de aprendizaje cooperativo que parte de la asignación de los alumnos a equipos y del planteamiento de una tarea que requiere investigar, compartir la información y los recursos entre los miembros del equipo a fin de alcanzar el objetivo común. Los objetivos individuales se consiguen si y sólo si los demás consiguen los suyos por lo que existe una gran interdependencia personal para la consecución de las metas.

9. Lectura organizada. Lectura y análisis de textos relevantes con diversas tareas que evalúen la comprensión lectora de forma individual o grupal.

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

| HORAS PRESENCIALES | | |
|----------------------------------|--|---|
| Lecciones de carácter expositivo | Exposición pública de temas o trabajos | Ejercicios y resolución de casos y de problemas |
| 33.00 | 4.00 | 23.00 |



HORAS NO PRESENCIALES

| | | |
|---|--|---|
| Ejercicios y resolución de casos y de problemas | Estudio individual y/o en grupo y lectura organizada | Trabajos monográficos y de investigación, individuales o colectivos |
| 30.00 | 30.00 | 30.00 |

CRÉDITOS ECTS: 6,0 (150,00 horas)

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

| Actividades de evaluación | Criterios de evaluación | Peso |
|---|---|------|
| <p>Examen final</p> <p>a. Examen teórico = 50%</p> <p>b. Examen de breves casos práctico = 50%</p> <p>Para poder promediar en la Evaluación Final, en el examen final se debe obtener un mínimo de 5.00 puntos.</p> | <p>Capacidad comprensiva y relacional.</p> <p>Capacidad argumentativa y expositiva.</p> | 50 |
| <p>Contestar individualmente a exámenes parciales de control que se realizarán a lo largo del semestre.</p> | <p>Seguimiento de las clases.</p> <p>Asimilación de conceptos</p> | 25 % |
| <p>Realización de un trabajo en grupo: aplicaciones prácticas de las competencias en los temas tratados en la asignatura.</p> <p>Para poder promediar en la Evaluación Final, en el trabajo en grupo se debe obtener un mínimo de 5.00 puntos.</p> <p>El uso indebido de inteligencia artificial generativa (como por ejemplo ChatGPT) será causa de sanción. Véase NOTA al respecto</p> | <p>Trabajo en equipo y aplicación práctica.</p> | 15 % |
| <p>Asistencia y Participación activa en clase</p> <p>Calidad de la actitud hacia el trabajo individual</p> | <p>Participación y rigor ante la asignatura.</p> <p>Proactividad.</p> | 10 |

Calificaciones

EVALUACIÓN EN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

Alumnos suspensos en la convocatoria ordinaria y alumnos con exención de escolaridad, repetidores, en intercambio o prácticas



regladas, aprobadas por la Jefatura de Estudios correspondiente, se realizará únicamente un Examen teórico-práctico:

1. Examen teórico = 50%
2. Examen práctico = 50%

La nota final de la asignatura es la obtenida en ese Examen teórico-práctico, siendo necesario un mínimo de 5 sobre 10 para aprobar.

NOTA SOBRE USO INDEBIDO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA (como chatGPT)

Sobre el uso indebido por parte del alumnado del Chat GPT y/o cualquier otra IAG en todas las actividades de evaluación: será considerado como falta grave, según el Reglamento General de la Universidad, art. 168.2.e: "realización de acciones tendentes a falsear o defraudar los sistemas de evaluación del rendimiento académico". Las consecuencias de ello serán "la expulsión temporal de hasta tres meses o la prohibición de examinarse en la siguiente convocatoria a la imposición de la sanción, en una o en varias asignaturas de las que se encuentre matriculado el alumno, [...] aparte de suponer la calificación de suspenso (0) en la respectiva asignatura, [...] [y] la prohibición de examinarse de esa asignatura en la siguiente convocatoria".

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Materiales y recursos

El profesor proporcionará a través de Moodle el material necesario para el seguimiento de la asignatura:

- presentaciones
- colecciones de ejercicios
- casos para discusión
- cuestionarios
- videos y grabaciones
- tareas para el trabajo individual o en grupo

Bibliografía Básica

HEIZER J.; RENDER, B., MUNSON, C. (2023). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (14th Edition). Pearson

JACOBS, F.R.; , CHASE, R.B. (2021). *Operations and Supply Chain Management*.(16th Edition). McGraw Hill.

KRAJEWSKI, L.J.; MALHOTRA, M.K.; RITZMAN, L.P. (2018). *Operations Management: Processes and Supply Chains* (12th Edition). Pearson.

Bibliografía Complementaria

GOLDRATT, E. (2005). *La Meta: Un proceso de Mejora Continua*. Díaz de Santos.

LEPORATI, M., MARTUL VÁZQUEZ, L., MORALES CONTRERAS, M.F. (2021). *GLOBAL SUPPLY CHAIN. An integrative View*. Ed. Thomson Reuters, Aranzadi.



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE

2024 - 2025

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, le informamos y recordamos que puede consultar los aspectos relativos a privacidad y protección de datos que ha aceptado en su matrícula entrando en esta web y pulsando "descargar"

<https://servicios.upcomillas.es/sedelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792>