



## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Dirección de Operaciones
Código	DOI-MBA-611
Título	<a href="#">Máster Universitario en Administración de Empresas (MBA)</a>
Impartido en	Máster Universitario en Administración de Empresas (MBA) [Primer Curso]
Nivel	Postgrado Oficial Master
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	3,0 ECTS
Carácter	Obligatoria
Departamento / Área	Máster Universitario en Administración de Empresas (MBA)
Responsable	Manuel Morales Contreras (mfcontreras@comillas.edu)
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	
<b>Profesor</b>	
Nombre	Manuel Francisco Morales Contreras
Departamento / Área	Departamento de Gestión Empresarial
Despacho	Alberto Aguilera 23 [OD428]
Correo electrónico	mfcontreras@icade.comillas.edu
Teléfono	2461

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
Aportación al perfil profesional de la titulación



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.

El objetivo de la asignatura es capacitar al alumno con conocimientos de los distintos sistemas de producción y operaciones tanto en empresas industriales como de Servicios, para:

- Tener una visión integral del área de operaciones, su alineación con la estrategia de la empresa y su interrelación con el resto de las áreas.
- Conocer los distintos tipos de sistemas productivos y su aplicación a cada tipo de industria.
- Gestionar la planificación y programación de los recursos y la optimización de los mismos.
- Analizar y diagnosticar y resolver los problemas típicos de la función de operaciones.
- Evaluar las alternativas relativas a la localización, capacidad y diseño de las instalaciones, tanto en las empresas industriales como de servicio.
- Conocer los métodos de concepción diseño e introducción de nuestros productos y servicios.
- Conocer, valorar y evaluar, la problemática del inventario y del stock.
- Valorar y aplicar las herramientas de la calidad total, tanto en la industria como en los servicios.

Conocer la problemática asociada a la seguridad y la salud de los trabajadores, así como aquellos aspectos vinculados al medio ambiente y la industria.



## Prerequisitos

None

## Competencias - Objetivos

### Competencias

#### GENERALES

<b>CG02</b>	Gestión de la información y de datos como elementos clave para la toma de decisiones y la identificación, formulación y resolución de problemas empresariales	
	<b>RA1</b>	Busca, conoce, sintetiza y utiliza adecuadamente datos primarios y secundarios procedentes de diversas fuentes
	<b>RA2</b>	Conoce y usa Internet para buscar y manejar información, textos y datos
	<b>RA3</b>	Discierne el valor y la utilidad de diferentes fuentes y tipos de información
<b>CG04</b>	Aplicación de conceptos y teorías a las organizaciones empresariales para descubrir nuevas oportunidades de negocio y lograr la generación de ventajas competitivas duraderas	
	<b>RA1</b>	Relaciona conceptos de manera interdisciplinar o transversal
	<b>RA2</b>	Identifica correctamente los conocimientos aplicables a cada situación
	<b>RA3</b>	Determina el alcance y la utilidad de las nociones teóricas
<b>CG06</b>	Compromiso ético en la aplicación de valores morales y los de la organización frente a dilemas éticos y de responsabilidad social corporativa	
	<b>RA1</b>	Asume la deontología y los valores asociados al desempeño de la profesión
	<b>RA2</b>	Persigue la excelencia en las actuaciones profesionales.
	<b>RA3</b>	Asume una actitud responsable hacia las personas, con los medios y recursos que se utilizan o gestionan
	<b>RA4</b>	Se preocupa por las consecuencias que su actividad y su conducta puede tener para los demás
<b>CG08</b>	Razonamiento crítico y argumentación acorde con la comprensión del conocimiento y del saber sobre las organizaciones empresariales, su contexto externo y su proceso de administración y dirección	
		Identifica, establece y contrasta las hipótesis, variables y resultados de manera



	<b>RA1</b>	lógica y crítica
	<b>RA2</b>	Revisa las opciones y alternativas con un razonamiento crítico que permita discutir y argumentar opiniones contrarias.
<b>CG09</b>	Capacidad de aprendizaje autónomo para seguir formándose para aprender a aprender las habilidades cognitivas y los conocimientos relevantes aplicados a la actividad profesional y empresarial	
	<b>RA1</b>	Realiza sus trabajos y su actividad necesitando sólo unas indicaciones iniciales y un seguimiento básico
	<b>RA2</b>	Busca y encuentra recursos adecuados para sostener sus actuaciones y realizar sus trabajos
	<b>RA3</b>	Amplía y profundiza en la realización de sus trabajos
<b>ESPECÍFICAS</b>		
<b>CE08</b>	Capacidad de identificar y establecer el valor estratégico del diseño de productos y procesos, el control y la organización de la producción, la logística y la gestión de la calidad en una empresa industrial o de servicios	
	<b>RA1</b>	Comprende la organización de las tareas en función del sistema productivo utilizado
	<b>RA2</b>	Sabe medir los resultados conseguidos como consecuencia de las diferentes posibilidades de organizar tareas
	<b>RA3</b>	Comprende la influencia del producto en la eficiencia y eficacia de los sistemas productivos
	<b>RA4</b>	Entiende la importancia de la calidad del producto y del servicio para la fidelización y consecución de clientes
	<b>RA5</b>	Sabe aplicar técnicas para medir la calidad de productos y servicios
	<b>RA6</b>	Comprende la importancia estratégica que un emplazamiento determinado tiene para la empresa
	<b>RA7</b>	Conoce los métodos cuantitativos y cualitativos para alcanzar una solución en la localización de procesos
	<b>RA8</b>	Resuelve los diferentes modelos de gestión de inventarios
	<b>RA9</b>	Analiza la situación de un inventario por medio de la evolución de indicadores



	<b>RA10</b>	Conoce la importancia de los inventarios en el servicio y las finanzas de la empresa
<b>CEO1</b>		Conoce la necesidad de coordinar las actividades de proveedores y clientes dentro de la cadena de suministro y su repercusión en la eficacia y eficiencia de la cadena
	<b>RA1</b>	Sabe distinguir las diferentes actividades logísticas en la empresa y la importancia en el funcionamiento de otras actividades como las comerciales, financieras y de recursos humanos
	<b>RA2</b>	Conoce los mecanismos para alcanzar la satisfacción de los clientes en la prestación de las tareas logísticas
	<b>RA3</b>	Sabe cuantificar la calidad del servicio logístico
	<b>RA4</b>	Conoce los costes logísticos y su evolución con la prestación del servicio logístico

## BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

### Contenidos – Bloques Temáticos

1. Operaciones y Productividad. Estrategia de Operaciones.
2. Diseño de Productos y Servicios
3. Procesos. Distribución en Planta
4. Estrategias de Localización
5. Gestión de la Calidad
6. Planificación de la Capacidad
7. Gestión de la Cadena de Suministro
8. Gestión de Inventarios
9. Planificación de la Producción
10. Just In Time y Sistemas de Producción Lean

## METODOLOGÍA DOCENTE

### Aspectos metodológicos generales de la asignatura

#### Metodología Presencial: Actividades

- Lecciones de carácter expositivo
- Presentaciones orales de temas, casos, ejercicios y trabajos
- Aprendizaje colaborativo

#### Metodología No presencial: Actividades

- Estudio individual y lectura organizada



- Análisis y resolución de casos y ejercicios, individuales o colectivos
- Tutoría académica

## RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES		
Lecciones de carácter expositivo	Análisis y resolución de casos y ejercicios, individuales o colectivos	
14.00	16.00	
HORAS NO PRESENCIALES		
Aprendizaje colaborativo	Estudio individual y lectura organizada	Análisis y resolución de casos y ejercicios, individuales o colectivos
10.00	25.00	10.00
<b>CRÉDITOS ECTS: 3,0 (75,00 horas)</b>		

## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
Participación activa en el aula	evaluación individual	30
Examen final	evaluación individual	50
Proyectos en grupo	evaluación grupal	20

### Calificaciones

Se requiere aprobar el Examen Final (nota mínima de 5.00) para poder aplicar los pesos arriba indicados.

Para alumnos con **exención de escolaridad**, la calificación del curso se obtendrá del resultado de un examen teórico-práctico, que será el 100% de la calificación.

#### Examen de recuperación:

- Si un alumno suspende el examen ordinario, realizará un examen extraordinario y se le guardarán los porcentajes de participación en clase y trabajo en grupo para la obtención de la calificación final. Se requiere aprobar el examen extraordinario (nota mínima de 5.00) para poder aplicar los pesos arriba indicados.



# COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

**GUÍA DOCENTE  
2019 - 2020**

- Si un alumno aprueba el examen final, pero suspende el curso, realizará un examen extraordinario, y un examen teórico-práctico será el 100% de la calificación.

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

### Bibliografía Básica

- AQUILANO, NICHOLAS J.; CHASE RICHARD B. (2009): Administración de operaciones, McGrawhill,
- HEIZER J. (2009): Principios de la Administración de Operaciones. Pearson
- KRAJEWSKY, L. J. (2010) Administración de Operaciones. Proceso y Cadena de Valor. Pearson
- GOLDRATT, E. (2005). La Meta: Un proceso de Mejora Continua. Díaz de Santos.

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](https://servicios.upcomillas.es/sedeelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792)