



## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Dirección de operaciones
Código	E000006868
Título	<a href="#">Grado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Pontificia Comillas</a>
Impartido en	Grado en Administración y Dirección de Empresas (E-2) [Tercer Curso] Grado en Administración y Dirección de Empresas con Mención en Internacional (E-4) [Cuarto Curso] Grado en Administración y Dirección de Empresas con Mención en Internacional (E-4) [Tercer Curso] Grado en Administración y Dirección de Empresas (E-2) - Bilingüe en inglés [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	Martes y Jueves: 10.30-12.30
Horario de tutorías	Solicitar cita previa por email

Datos del profesorado	
<b>Profesor</b>	
Nombre	Carlos Echánove Escudero
Departamento / Área	Departamento de Gestión Empresarial
Correo electrónico	cechanove@icade.comillas.edu
<b>Profesor</b>	
Nombre	Jorge Alonso Monge
Departamento / Área	Departamento de Gestión Empresarial
Correo electrónico	jamonge@icade.comillas.edu
<b>Profesor</b>	
Nombre	Lucía Barcos Redín
Departamento / Área	Departamento de Gestión Empresarial
Despacho	Alberto Aguilera 23 xxx



<b>Correo electrónico</b>	lbarcos@icade.comillas.edu
<b>Profesor</b>	
<b>Nombre</b>	Manuel Francisco Morales Contreras
<b>Departamento / Área</b>	Departamento de Gestión Empresarial
<b>Despacho</b>	Alberto Aguilera 23 OD428
<b>Correo electrónico</b>	mfcontreras@icade.comillas.edu

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

<b>Contextualización de la asignatura</b>
<b>Aportación al perfil profesional de la titulación</b>
<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.</p>
<b>Prerequisitos</b>
Es de gran ayuda el conocimiento sobre Organización

<b>Competencias - Objetivos</b>		
<b>Competencias</b>		
<b>GENERALES</b>		
<b>CG01</b>	Capacidad de análisis y síntesis	
	<b>RA1</b>	Comprende pormenorizadamente el material bibliográfico propio de la materia
	<b>RA2</b>	Ordena, clasifica y resume de manera lógica y coherente los contenidos del material bibliográfico propio de la materia
<b>CG02</b>	Resolución de problemas y toma de decisiones	
	<b>RA1</b>	Es capaz de identificar las limitaciones que afectan a la toma de decisiones y de buscar una decisión satisfactoria
	<b>RA2</b>	Toma decisiones y resuelve problemas prácticos haciendo uso de contenidos teóricos y conforme a metodologías reconocidas de resolución de problemas



<b>CG04</b>	Capacidad de gestionar información proveniente de fuentes diversas	
	<b>RA1</b>	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
	<b>RA2</b>	Desarrolla pensamiento crítico, cuestionando la información gestionada, generando conclusiones y puntos de vista propios
	<b>RA3</b>	Es claro, preciso, exacto y relevante en el uso de la información, profundizando con lógica e imparcialidad
<b>CG16</b>	Orientación a la acción y a la calidad	
	<b>RA1</b>	Relaciona los conocimientos con las distintas aplicaciones profesionales o prácticas
	<b>RA2</b>	Resuelve casos prácticos que presentan una situación profesional real
<b>CG17</b>	Capacidad de elaboración y transmisión de ideas, proyectos, informes, soluciones y problemas	
	<b>RA1</b>	Argumentar de manera independiente y crítica sobre conceptos y teorías diversas
	<b>RA2</b>	Conocer y aplicar diferentes teorías, modelos y herramientas en la resolución de problemas prácticos
<b>ESPECÍFICAS</b>		
<b>CEOPT01</b>	Conocimiento y comprensión de la planificación y dirección de las operaciones y de la gestión de proyectos	
	<b>RA1</b>	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
	<b>RA2</b>	Conoce los mecanismos para lograr una ventaja competitiva desde las operaciones y lograr la satisfacción de los clientes.
<b>CEOPT02</b>	Conocimiento y comprensión de la gestión de la cadena de suministro	
	<b>RA1</b>	Saber coordinar las actividades de proveedores y clientes dentro de la cadena de suministro, consciente de su repercusión en la eficacia y eficiencia
	<b>RA2</b>	Saber cómo emplear las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la calidad del servicio en la transferencia de productos
	<b>RA3</b>	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

Tema 12: Just In Time y Sistemas de Producción Lean

## METODOLOGÍA DOCENTE

### Aspectos metodológicos generales de la asignatura

#### 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 recoge las sugerencias y dudas de los alumnos<sup>[1]</sup>

*[1] El aprendizaje es una labor del alumno que ningún profesor puede sustituir. En las clases magistrales, los profesores se limitarán a desarrollar los contenidos que consideran más importantes y/o de comprensión más complicada. El alumno deberá traer trabajados los temas antes de su exposición en clase. Para*



*comprobar que el alumno cumple con su obligación, los profesores podrán realizar ejercicios breves previos a la exposición de los temas. También podrán realizar esos ejercicios al finalizar la clase para comprobar la comprensión de los diferentes contenidos (One minute paper)*

**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

**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
<b>CRÉDITOS ECTS: 6,0 (150,00 horas)</b>		

## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
<p><b>Examen final</b></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 <b>examen final</b> se debe obtener un mínimo de <b>5.00</b> puntos.</p>	<p>Capacidad comprensiva y relacional.</p> <p>Capacidad argumentativa y expositiva.</p>	50 %
<p><b>Contestar individualmente a 2 exámenes parciales de control que se realizarán a lo largo del semestre.</b></p>	<p>Seguimiento de las clases.</p> <p>Asimilación de conceptos</p>	25
<p><b>Realización de un trabajo en grupo:</b> aplicaciones prácticas de las competencias en cada uno de los temas.</p> <p>Evaluación competitiva.</p> <p>Para poder promediar en la Evaluación Final, en el <b>trabajo en grupo</b> se debe obtener un mínimo de <b>5.00</b> puntos.</p>	<p>Trabajo en equipo y aplicación práctica.</p>	15 %
<p>Asistencia y <b>Participación activa</b> en</p>		



clase	Participación y rigor ante la asignatura.	10
Calidad de la <b>actitud</b> hacia el trabajo individual	Proactividad.	

## 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 obtenga en ese Examen teórico-práctico.

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

### Bibliografía Básica

#### Libros de texto

Se indican en la Bibliografía, al final de cada tema de los Apuntes de la Asignatura

#### Capítulos de libros

Se indican en las Referencias, *a pie de página* de cada tema de los Apuntes de la Asignatura

#### Artículos

Se proporcionaran en clase a los presentes para su trabajo en el aula en su caso

#### Páginas web

Portal de Recursos de la Asignatura

#### Apuntes

Facilitados por el profesor antes de la exposición de los temas.

#### Otros materiales

Videos para analizar en clase

### Bibliografía Complementaria



# COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

**GUÍA DOCENTE  
2019 - 2020**

**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>





## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

<b>Datos de la asignatura</b>	
<b>Nombre completo</b>	Operations Management
<b>Código</b>	E000007117
<b>Cuatrimestre</b>	Semestral
<b>Créditos</b>	6,0
<b>Carácter</b>	Business in Spain
<b>Departamento / Área</b>	Departamento de Gestión Empresarial
<b>Responsable</b>	Manuel Morales
<b>Horario</b>	Martes y Jueves 12.30-14.20
<b>Horario de tutorías</b>	Solicitar cita previa / Appointment by email

<b>Datos del profesorado</b>	
<b>Profesor</b>	
<b>Nombre</b>	Carlos Echánove Escudero
<b>Departamento / Área</b>	Departamento de Gestión Empresarial
<b>Correo electrónico</b>	cechanove@icade.comillas.edu
<b>Profesor</b>	
<b>Nombre</b>	Manuel Francisco Morales Contreras
<b>Departamento / Área</b>	Departamento de Gestión Empresarial
<b>Despacho</b>	Alberto Aguilera 23 OD428
<b>Correo electrónico</b>	mfcontreras@icade.comillas.edu

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

<b>Contextualización de la asignatura</b>
<b>Aportación al perfil profesional de la titulación</b>
<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.</p>



## GUÍA DOCENTE 2019 - 2020

This course will help the student to acquire the management capabilities related to quality, productivity, flexibility, planning and task management.

As operations are related to many aspects of the Organization, from product design to delivery to the customer, knowledge on this domain will provide the student with a wide vision about the impact of the decisions in the value chain.

### Prerequisitos

Es de gran ayuda el conocimiento sobre Organización

Knowledge about organizations.

### Competencias - Objetivos

### Competencias

## BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

### Contenidos – Bloques Temáticos

#### Course Contents

#### **PART 1 – STRATEGY OF OPERATIONS MANAGEMENT**

**Lesson 1: Operations and Productivity. Operations Strategy**

**Lesson 2: Project Management**

**Lesson 3: Forecasting**

#### **PART 2: DESIGNING OPERATIONS**

**Lesson 4: Design of Goods and Services**

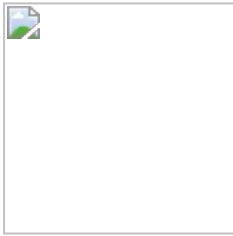
**Lesson 5: Managing Quality**

**Lesson 6: Location Strategies**

**Lesson 7: Process and Layout Strategies**

**Lesson 8: Capacity Planning**

#### **PART 3: MANAGING OPERATIONS**



**Lesson 9: Inventory Management**

**Lesson 10: Production Planning**

**Lesson 11: Supply Chain Management**

**Lesson 12: Just In Time and Lean Production Systems**

## **METODOLOGÍA DOCENTE**

### **Aspectos metodológicos generales de la asignatura**

#### **General methodological aspects of the course**

The course follows a practical approach, focused on the student, to promote his / her autonomy and active participation during the learning process with the aim of helping him / her to develop the necessary competences for the professional life. The following activities will be developed in order to develop the concepts and competences above mentioned:

### **Metodología Presencial: Actividades**

#### **In Class Methodology: Activities**

1. **Master Classes** where the professor will present the main contents in a clear, structured and motivating manner, in general supported with audiovisual resources. Main aspects will be outlined to support the student learning process, as well as suggestions from students are encouraged and considered.
2. **Practice classes.** Where the professor explains the basic notions, with the students participations who discuss and debate some of the points or nuances in order to optimize the contents comprehension. It will include dynamic presentations and regulated or spontaneous participation of students through diverse activities.
3. **Analysis and resolution of cases** proposed by the professor, after a short reading, material prepared on purpose or any other data or information where students could apply the acquired knowledge. In general, cases will be based on real situations and problems. Teamwork will be encouraged.
4. **Search for documentation and data on Web.** The main goal is that students can identify real applications of the lessons explained in class.



5. **Public presentations of specific issues or cases.** Presentation and defense of cases in front of the class and professor. It could be done individually or in teams. Aspects to be considered during evaluation: conceptual organization, knowledge of the related topic, clear exposition, respect and coherence in all phases, and, in case of a collective assignment, active collaboration of all team members.

### **Metodología No presencial: Actividades**

#### **Out of Class Methodology: Activities**

1. **Individual study and exploring in more detail on the documentation** that the student will do to comprehend, rework and assimilate the scientific content with the goal of a practical application. Individual reading of texts and materials (books, reviews, articles, press releases, Internet documents, cases, etc.) related with the course. All materials and guides are available on the course website.
2. **Academic Tutorial** individual or in groups in order to solve problems or doubts that could have arisen during the learning process.

## **RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO**

<b>HORAS PRESENCIALES</b>
<b>HORAS NO PRESENCIALES</b>
<b>CRÉDITOS ECTS: 6,0 (0 horas)</b>

## **EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

### **Calificaciones**

#### **GRADING SYSTEM**

#### **EVALUATION ACTIVITIES / WEIGHT**

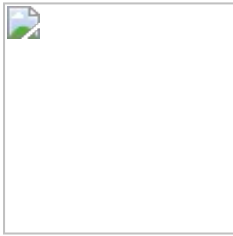
#### **Final Exam / 50%**

- a. Exam Theory = 50%
- b. Exam Cases and Exercises = 50%

Final Exam minimum qualification required= 5.00 points (from a max. of 10.00).

#### **Attendance and Active Participation in class / 10%**

#### **Group project / 15%**



Group Project minimum qualification required= 5.00 points (from a max. of 10.00).

**Control Tests 1 and 2 / 25%**

#### **EVALUATION IN EXTRA EXAM**

**Students failing the ordinary exams will have the opportunity of an extraordinary exam, whose grade will consist on:**

- a. Exam Theory = 50%
- b. Exam Cases and Exercises = 50%

Extra Exam minimum qualification required= 4.00 points (from a max. of 10.00).

## **BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS**

### **Bibliografía Básica**

HEIZER, J. & RENDER, B.: *Operations Management, 8<sup>th</sup> Edition*, Ed. Prentice Hall, 2006.

KRAJEWSKI & RITZMAN: *Operations Management: Strategy and Analysis*. Addison-Wesley, 1999.

GOLDRATT, E.M. & COX, J.: *The Goal: a Process of Ongoing Improvement*, North River Press.