



## GUIA DOCENTE DEL CURSO DIRECCIÓN DE OPERACIONES E INNOVACIÓN

AREA: OPERACIONES Y ESTRATEGIA  
AUTOR: SPAIN BUSINESS SCHOOL

CÓDIGO: 536

### IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

- Tipo: Troncal
- Código: 536 (756)
- Periodo de impartición: Periodo 2
- N° de créditos (horas): 4 ECTS (100 horas)
- Carácter: Obligatoria
- Idioma en que se imparte: Español

### PROFESORES

#### Carlos Hernández Laille

Director Ejecutivo Internacional que ha tenido responsabilidad comercial sobre ventas de más de mil millones de euros anuales y en continentes enteros. Ha gestionado todos los aspectos de un negocio de fabricación, desde el diseño hasta la posventa incluyendo todas las actividades intermedias.

Ingeniero Industrial, especialidad Organización Industrial (fabricación y logística), Universidad Politécnica de Madrid.

Master en Administración de Empresas (MBA) por The Open University Business School, Reino Unido.

#### Fernando Hernández Martínez

Doctor (PhD) en económicas.

Dilata carrera en el área financiera destacando sus cargos en Banco de España, Naturgy, Zurich. Profesor de universidades y escuelas de negocios, tanto de España como internacionales.

#### M. Àngel Blanco Cedrún

Fundador y Rector de SBS. Comparto las tareas académicas con las funciones del marketing como valor añadido y descubrimiento de necesidades. Con casi 30 años de experiencia compartir conocimiento es una de mis grandes pasiones, siempre dando una visión altamente práctica a la enseñanza.

En el plano académico soy Ingeniero informático, licenciado en empresas y máster Executive MBA en IE Business School entre otros.

# PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

## Descripción

Una introducción a la dirección de operaciones y la gestión de la producción, este curso examina la evolución de la función de operaciones, el diseño de sistemas, la gestión de materiales y la prestación de servicios en las empresas actuales. Todas las facetas de una empresa, incluidos los empleados, los procesos, los clientes y los proveedores, se consideran un único sistema.

## Resultados de aprendizaje

Al final del curso, los estudiantes serán capaces de:

Demostrar una comprensión de los elementos clave de la gestión de operaciones a través de lecturas, videos, discusiones en el aula, tareas escritas y colaboración grupal.

Identificar las fortalezas operativas y las áreas de mejora en empresas.

Evaluar y analizar las fortalezas y debilidades de la gestión de operaciones de un restaurante o tienda local.

Resolver problemas relacionados con las operaciones de los sectores de servicios y fabricación.

Demostrar una comprensión de los eventos actuales en las operaciones a través de la investigación y el análisis.

Este curso de gestión de operaciones y producción considera la evolución de la función de operaciones modernas, el diseño de los sistemas y la programación, la gestión de materiales y la prestación de servicios. Este campo de estudio vincula todas las facetas de una organización, incluidos sus empleados, procesos, clientes, proveedores y partes interesadas relacionadas.

La gestión de operaciones está a nuestro alrededor. Existe una metodología de operaciones para fábricas, organizaciones de servicios, ONGs sin fines de lucro, restaurantes e incluso universidades. Esta clase discutirá los diversos elementos de la gestión de operaciones. Algunos de estos elementos serán de naturaleza técnica y otros organizativos. También discutiremos conceptos alineados como calidad, gestión de recursos humanos, gestión de la cadena de suministro, gestión de proyectos y otros problemas operativos con los que tratamos todos los días.

La clave para la gestión de operaciones es la comprensión de que el cliente es el foco de todas las operaciones. Comprender las necesidades del cliente, alinear y coordinar esas necesidades en su organización (sin importar qué tipo de organización), comunicar esas necesidades a lo largo de la cadena de suministro y entregar lo que el cliente quiere (producto o servicio) es la tarea principal de las empresas en general. Las operaciones no son solo el proceso de fabricación de una empresa, sino la "operación" adecuada de todas las facetas de una organización, desde recursos humanos, finanzas, gestión de la cadena de suministro, ingeniería, producción, soporte administrativo, servicio al cliente, soporte de productos, publicidad y marketing, etc.

La gestión de operaciones es un proceso integrado en la gestión del negocio. A menudo, podemos pensar en las operaciones desde el punto de vista de la fabricación. Sin embargo, hay operaciones en todas las organizaciones. Si bien muchos de los temas que se introducirán en esta clase pueden centrarse inicialmente en la fabricación, recuerde que la gestión de operaciones no se limita a la fabricación. Piense en un circo, una obra de teatro, una organización benéfica o un centro comercial. Todos estos son negocios relacionados con el servicio que dependen en gran medida de la gestión exitosa de las operaciones.

# COMPETENCIAS

## Conocimientos

<b>Tipo conocimiento</b>	Al terminar con éxito esta asignatura el estudiante será capaz de...
Análisis	Diferenciar de las tecnologías e innovaciones cuales de ellas son las más apropiadas para mi empresa y momento adecuado
Evaluación	Convencer al equipo de alta dirección para la toma de nuevos procesos y cadenas de valor operativas

## Competencias generales

<b>Tipo competencia</b>	<b>Competencia</b>	Al terminar con éxito esta asignatura el estudiante será capaz de...
Competencias Instrumentales	Capacidad de análisis y síntesis	Analizar procesos y tecnologías que sean más útiles de implementar en la compañía
Competencias Interpersonales	Trabajo en equipo	Trabajar en equipo dado que las operaciones son habitualmente disciplinas de trabajo en equipo multidisciplinares
Competencias Sistémicas	Habilidades de investigación	Investigar para la innovación continua en las operaciones de la empresa.

## Destrezas

<b>Tipo destreza</b>	Al terminar con éxito esta asignatura el estudiante será capaz de...
Plano Subjetivo	Diferenciar los procesos y las tecnologías que hacen de una ventaja competitiva su incorporación en la empresa

# TEMARIO

- Introducción a la gestión de operaciones (S01)
  - Operaciones como parte de la estrategia general
  - La cadena de valor
  - Gestión de proyectos y operaciones
- Metodologías de gestión (S02)
  - Herramientas de gestión - Trello
- La gestión de operaciones. Visión de procesos (S03)
  - Funciones y procesos
  - Fabricación y servicios

- Productividad
- El gerente de operaciones (S04)
- Diseño de productos y servicios
  - Producto mínimo viable
  - Las fuentes externas
  - El ciclo de vida
  - La matriz BCG
  - Estrategias
  - Mejorar el diseño
  - Reducción de la variedad
- Entregando servicios (S05)
- Fabricando productos (S06)
  - Tipos de productos
  - Los procesos de fabricación
  - Procesos continuos
  - Estrategias con procesos continuos
  - Procesos híbridos
- Localización y distribución interna (S07)
  - Elegir una ubicación
  - Elegir una distribución
  - Elegir un diseño
- Gestionando la capacidad (S07)
  - Factores que afectan en la gestión de la capacidad
  - Planificación
  - Estrategias para adecuar la capacidad a la demanda
- Análisis costo - beneficio (S08)
- Programar y ejecutar operaciones
  - Gestión de la demanda
  - Programando operaciones
  - Sistemas de programación de demanda
- Gestión de stock (inventario) (S09)
  - El inventario
  - El principio de demanda dependiente / independiente
  - Modelos y enfoques de gestión
  - Principio del pareto
  - Nivel de pedido
  - Distribución de Gauss
  - La función del inventario
  - Análisis y reducción del inventario
- Gestión de la calidad (S10)
  - La calidad y su papel
  - Gestión eficaz de la calidad
  - Qué y cómo medir
  - La importancia de medir la calidad
  - Cambiar la oferta de la calidad
  - La mejora continua
- Herramientas y técnicas para mejorar la calidad
  - El principio de Six Sigma
  - ISO 9001
  - Método LEAN

- Teoría de las filas
- Calidad total. TQM - Total Quality Management
- Just in time
- La revolución digital en las operaciones (S11)
  - Inteligencia artificial
  - Prácticas de innovación
  - ERP
  - MRP
  - CRM
  - La nube
- La cadena de suministros. Supply Chain (S12)
  - Gestión de la cadena
  - Los riesgos a considerar
  - Procesos de mejora continua en la cadena de suministros
  - La mejora de operaciones
  - Metodología Kaizen

## METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO (OPCIONAL)

La asignatura/curso está diseñada para su impartición durante 5 semanas aproximadamente en los que el alumno tendrá diversas actividades formativas:

- Preparación de los contenidos del curso
- Clases asíncronas teórico-prácticas
- Tutorías académicas
- Seminarios, cursos, jornadas, conferencias o congresos de carácter síncrono (presencial o presencial virtual)
- Prueba de evaluación

Para cumplir con lo anterior las metodologías docente aplicadas serán:

- Clases teóricas
- Clases prácticas
- Tutorías

Los contenidos serán identificados por:

- NT. Nota técnicas. Generalmente apuntes o bibliografía
- M. Multimedia. Recursos multimedia y clases asíncronas
- CP. Caso práctico
- EX. Examen de evaluación
- W/OC. Clases síncrona en modalidad presencial virtual
- MC. Clase síncrona en modalidad presencial

Para la evaluación el alumno dispondrá de dos oportunidades para la superación satisfactoria, convocatoria ordinaria y extraordinaria.

Por lo general, se seguirá un formato de conferencia con participación en clase requerida.

La instrucción en clase combina una variedad de estrategias de enseñanza y aprendizaje, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Aulas - dirigidas por el profesor que proporcionará la base del conocimiento y la teoría académica para cada una de las áreas temáticas del curso, con la participación de los estudiantes requerida. Se espera que el estudiante lea el Capítulo y / o Presentación relevante antes de la clase y esté preparado para participar.
- Discusiones interactivas, basadas en las lecturas, casos, ejercicios y videos, aplicando la teoría académica a situaciones empresariales.
- Trabajo en equipo. Al principio del curso, los estudiantes se agruparán en equipos y se les pedirá que establezcan y trabajen dentro de las normas del equipo durante la duración del curso.

## ACTIVIDADES FORMATIVAS PRESENCIALES

ACTIVIDADES PRESENCIALES	HORAS
Clases teóricas y prácticas en aula	21
Trabajos (trabajos con asesoramiento y presentación)	6
Tutorías presenciales (individuales o grupales)	5
Actividades de evaluación	3

Los alumnos de metodología virtual desarrollan las actividades presenciales en online síncrono.

## MÉTODOS DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación aplicado es la evaluación continua por lo que la participación de los alumnos en los distintos canales al efecto será valorada. Asimismo el alumno deberá aprobar las pruebas de evaluación teórico-prácticas designadas:

- Examen tipo test - 35%
- Casos y ejercicios. - 65%

### Participación en clase

Se requiere la participación regular en la discusión en clase. Como instructor, presentaré y facilitaré la discusión sobre los temas clave. Sin embargo, les corresponde a ustedes, como estudiantes, participar activamente en estas discusiones.

### Cuestionarios

Habrá un examen tipo test donde se evaluará el conocimiento de los conceptos discutidos en clase.

Por favor, regístrate en [www.trello.com](http://www.trello.com) opción gratuita (donde no tenga que colocar ninguna tarjeta de crédito) antes de la primera clase.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Hill, A. & Hill, T. (2017). Essential Operations Management (2nd Edition). Bloomsbury Academic Print ISBN 9781137526564, 1137526564
- *Se proporcionarán materiales adicionales (.PDF y presentaciones)*
- Notas Técnicas propias de Spain Business School
- Ballou, R.H. (2004). Logística. Administración de la cadena de suministro. Quinta Edición. México. Pearson Educación.
- Collier, D.A. y Evans, J.R. (2016). AO5. Administración de Operaciones. 5ta edición. México: Cengage Learning Editores.
- Cos, J.P. y de Navascués R. (2001). Manual de logística integral. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Coyle, J.J. y otros. (2013). Administración de la cadena de suministro. Una perspectiva logística. Novena edición. México: Cengage Learning Editores.
- Krajewski, L.J. y otros. (2013). Administración de operaciones. Procesos y cadena de suministro. Décima edición. México: Pearson Educación.
- Martín Peña, M.L. (Coord.). (2013). Dirección de producción y operaciones. Una visión práctica. Madrid, España: Delta, publicaciones universitarias.
- Schroeder, R.G. y otros. (2011). Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos. Quinta edición. México: McGraw-Hill.