

**FICHA IDENTIFICATIVA****DATOS DE LA ASIGNATURA****Código:** 44474**Nombre:** Dirección de operaciones y sistemas de gestión**Ciclo:** Máster Universitario Oficial**Créditos ECTS:** 3**Curso académico:** 2025-26**TITULACIONES**

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2212 - M.U. Dirección de Empresas. MBA	Facultat d'Economia	1	Primer cuatrimestre

MATERIAS

Titulación	Materia	Carácter
2212 - M.U. Dirección de Empresas. MBA	Management	OBLIGATORIA

COORDINACIÓN

CERVER ROMERO ELVIRA

ZARRAGA QUINTANA FERNANDO MARIA

RESUMEN

La asignatura Dirección de Operaciones y Sistemas de Gestión es una asignatura de formación obligatoria de 3 créditos ECTS y se cursa en el primer semestre del Master Universitario en Dirección de Empresas.

En primer término, la Dirección de Operaciones centra su análisis en el conjunto de actividades que crean valor al transformar los *inputs* en productos (bienes o servicios) disponibles para su uso. La función de producción ha de planificarse, organizarse y controlarse con el fin de lograr un desempeño eficaz y eficiente.

Concretamente, resulta imprescindible conocer cómo se producen los bienes y servicios, cómo se organizan las personas para efectuar las tareas productivas y en qué consiste el trabajo del Director de Operaciones. La Dirección de Operaciones proporciona una gran oportunidad para que la empresa mejore su rentabilidad y también la calidad de su servicio y, como consecuencia, la satisfacción de sus clientes.

Por otra parte, la gestión de la calidad es una necesidad inherente a los sistemas productivos en la actualidad. La dirección de la empresa debe entender los fundamentos básicos de la calidad, de la gestión de la calidad y de sus principales enfoques. Asimismo, es necesario conocer el proceso de implantación de



un sistema de aseguramiento de la calidad según las normas ISO, los principios y la forma de aplicación de la gestión de la calidad según el modelo EFQM de Excelencia y el desarrollo de la autoevaluación en base a este modelo.

Finalmente, la innovación es un elemento esencial en la búsqueda y generación de ventajas competitivas sostenibles. Es necesario insistir en la comprensión del proceso de innovación, la capacidad de aplicar iniciativas en el seno de la organización para implantar una determinada estrategia de innovación y conocer la importancia de la gestión del cambio para estimular la introducción de innovaciones en las organizaciones.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS DE LA MISMA TITULACIÓN

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

OTROS TIPOS DE REQUISITOS

COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

-

Analizar, sintetizar y valorar información, de forma rigurosa y crítica, con capacidad para identificar asunciones, evaluar evidencias, detectar lógicas o razonamientos falsos, identificar valores implícitos, y generalizar de manera apropiada sobre problemas y situaciones relacionadas con el mundo empresarial.

Buscar, seleccionar y valorar información emanada de los distintos agentes del entorno, a través de métodos tradicionales y de las tecnologías de la información y de la comunicación para utilizarla de forma efectiva ante problemas y situaciones relacionadas con la actividad empresarial.

Combinar las principales perspectivas y enfoques de la gestión de la calidad y diferenciar y entender la oportunidad de aplicar los modelos ISO y EFQM.

Desarrollar espíritu emprendedor y habilidades relacionadas con la gestión del cambio y de la innovación, a fin de estimular la multifuncionalidad, la diversidad y la introducción de novedades en las organizaciones.

Estructurar las estrategias corporativa y competitiva de la empresa, integradas con las funcionales, con los principios y métodos de los principales sistemas de gestión.

Expresar propuestas de mejora de la estrategia de la empresa en sus distintos niveles como consecuencia de un proceso de revisión y control.

Integrar las distintas áreas funcionales de la empresa (marketing, financiera, recursos humanos, operaciones) de manera sinérgica.

Potenciar la habilidad de trabajar en equipo y colaborar y organizar las actividades del grupo con eficacia y eficiencia tanto en el ámbito de la dirección general como en las otras áreas funcionales de la empresa.

Preparar, redactar y exponer en público informes y proyectos de carácter empresarial de manera clara y



coherente, defenderlos con rigor y tolerancia y responder satisfactoriamente a las críticas sobre los mismos.

Que los/las estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo

Que los/las estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Se revisan las principales decisiones estratégicas y tácticas a emprender en el ámbito de la función de Director/a de Operaciones.

1. Concepto y objetivos de la Dirección de Operaciones.
2. La estrategia de Operaciones: Decisiones estratégicas y tácticas.
3. Decisiones estratégicas: Diseño producto, selección proceso, capacidad y distribución instalaciones.
4. Decisiones tácticas: Modelos de gestión de inventarios, planificación operaciones a medio y corto plazo.
5. Gestión de Proyectos. Sistemas JIT.

2. SISTEMAS DE GESTIÓN

- 2.1. Calidad. Alcance y concepto
- 2.2. Gestión de la calidad. Definición, enfoques, principios y su evolución
- 2.3. La gestión de la calidad en la práctica. Algunos modelos utilizados para su implantación.
 - 2.3.1. La norma ISO 9001
 - 2.3.2. El Modelo EFQM de Excelencia
 - 2.3.3. La Q del ICTE
- 2.4. Experiencias prácticas de implantación de la gestión de la calidad

3. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

- 3.1. ¿Qué es la innovación? Conceptos de I+D, Innovación y Tecnología.
- 3.2. Tipos de innovaciones.
- 3.3. El proceso de innovación.
- 3.4. Estrategias de innovación y su implantación.
- 3.5. La protección de la innovación.
- 3.6. La cultura innovadora.
- 3.7. Estructuras organizativas para la innovación.
- 3.8. Gestión de la innovación, prospectiva y matriz de competencias tecnológicas.
- 3.9. Innovación abierta "open innovation". Escenarios.

**VOLUMEN DE TRABAJO (HORAS)****ACTIVIDADES PRESENCIALES**

Actividad	Horas
Tutorías	12,00
Teoría	18,00
Total horas	30,00

ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

Actividad	Horas
Asistencia a otras actividades	0,00
Elaboración de trabajos individuales o en grupo	20,00
Estudio y trabajo autónomo	25,00
Preparación de clases	0,00
Preparación de actividades de evaluación	0,00
Resolución de casos prácticos	0,00
Total horas	45,00

METODOLOGÍA DOCENTE

La misión de las clases teóricas es desarrollar el contenido de los temas que conforman el programa del módulo. Las sesiones se ajustarán a un modelo lectivo participativo, fomentando y valorando la participación del alumno. Para ello se recomienda que el alumno prepare previamente los contenidos de cada una de las sesiones a partir de las referencias bibliográficas recomendadas y los materiales suministrados con antelación por el profesorado. El desarrollo teórico de la materia se basará en el método de la clase magistral participativa, en el cual se combinan la lección magistral por parte del profesor y el trabajo individual del estudiante. El profesor dedicará sus exposiciones a: (a) la transmisión de conocimientos (conceptos, teorías y técnicas), exponiendo brevemente el contenido de cada tema y haciendo hincapié en los aspectos más importantes o difíciles del mismo; (b) proporcionar al alumno la información necesaria (fuentes bibliográficas tanto básicas como complementarias) que le permitan confeccionar por sí mismo cada tema y entender mejor los contenidos de la asignatura; (c) orientar al estudiante en la búsqueda de ejemplos reales en los que se puedan analizar los aspectos tratados en las clases teóricas.

Como también se busca la interacción en las clases teóricas, en aquellas sesiones que se considere oportuno, los estudiantes examinarán casos reales o de lecturas. Las lecturas seleccionadas por el profesor que reflejen distintos puntos de vista a fin de discutirlos y evaluarlos en clase, buscan provocar en el alumno una comprensión amplia.

El alumno deberá preparar, desarrollar y en su caso, presentar, en los términos y fechas que los profesores indiquen, los diversos ejercicios, casos prácticos y trabajos propuestos. Para ello, los alumnos podrán solicitar la supervisión por parte de los profesores en su correspondiente horario de tutorías.

El alumno deberá tener preparada la posible presentación pública de su visión y resolución del caso en la sesión que sea estudiado. En cada caso, el profesor seleccionará a uno o a varios alumnos para que



públicamente discutan el caso. Los alumnos podrán emplear a estos fines cualquier medio que estimen procedente (transparencias, proyección desde ordenador, etc.).

Se recomienda al alumno que complete la información contenida en el caso, con información adicional obtenida de todas las fuentes: periódicos, revistas de información económica y social, Internet, la propia empresa estudiada, sus empleados y directivos, competidores, expertos, estados contables anuales, etc.

El profesor podrá plantear actividades distintas a las aquí planteadas, siempre que lo considere relevante para el aprendizaje del alumno.

El principal canal de comunicación entre profesorado y alumnos será la plataforma Aula Virtual, desde la cual los profesores suministrarán documentación e informarán a los alumnos de las actividades a realizar, tales como la entrega de ejercicios, el acceso a los materiales docentes, la comunicación vía correo electrónico, etc. La página web de acceso es <http://aulavirtual.uv.es>, pudiendo hacerse consultas sobre su funcionamiento en la dirección Aula.Virtual@uv.es

EVALUACIÓN

El sistema de evaluación de este módulo consta de:

- Prueba objetiva: 80 % de la nota final (examen escrito)
- Ejercicios, casos y participación activa en clase: 20 % de la nota final

La calificación final será la resultante de la suma ponderada de las notas obtenidas en el examen y en los ejercicios y casos, siempre y cuando se haya superado el examen.

A petición de los profesores, los alumnos prepararán y entregarán ejercicios, casos prácticos o informes en cada uno de los bloques temáticos del módulo. Estos ejercicios, junto a la participación activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje representarán el 20% de la calificación final del módulo. El restante 80% se obtendrá mediante una prueba objetiva (examen escrito).

Habrà un **examen único** en la fecha determinada a tal efecto. Este comprenderá cuestiones relativas a los contenidos incluidos en los distintos bloques de este módulos impartidos en las sesiones de **los profesores responsables**.

Los estudiantes que por motivos debidamente justificados no puedan asistir a algunas sesiones del módulo deberán ponerse en contacto **previamente** con el profesor responsable de dichas sesiones con el fin de establecer un programa de trabajo alternativo.

Dado que el curso implica una gran cantidad de interacción entre los propios estudiantes, así como entre estudiantes y profesores, es esencial que los alumnos asuman su responsabilidad. La asistencia a las clases es muy aconsejable para el seguimiento y superación del módulo. Los alumnos deben asistir a clase habiendo preparado adecuadamente las lecturas y otros materiales que se requieran para su debate



o presentación.

El estudiante tiene derecho a poder superar en segunda convocatoria la asignatura mediante la realización de un examen en el cual se le evalúe de todas las actividades de evaluación continua recuperables y a mantener la nota de aquellas no recuperables.

Se recuerda a los alumnos que comete plagio si copia o imita algo que no le pertenece y se hace pasar por el autor de ello sin su autorización. En el caso de documentos escritos, por ejemplo, se tipifica este delito cuando, sin uso de comillas o sin indicar explícitamente el origen, ni citar la fuente original de la información, se incluye una idea, un párrafo, una frase ajena o la obra completa. La evidencia de copia por un alumno de cualquier trabajo individual o colectivo implicará el suspenso automático del módulo e imposibilitará su presentación en ninguna de las convocatorias del curso académico.

BIBLIOGRAFÍA

- Benavides, C.A. (1998), Tecnología, innovación y empresa, Pirámide, Madrid
- Fernández Sánchez, E: (2005): Estrategia de Innovación. Paraninfo, Madrid.
- Morcillo, P. (1997), La Dirección Estratégica de la Tecnología e Innovación. Cívitas, Madrid.
- Valls, J., Escorsa, P. (2003), Tecnología e innovación en la empresa: dirección y gestión, Edicions UPC, Barcelona
- Claver, E., Molina, J.F. y Tarí, J.J. (2011): Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones, Pirámide, Madrid
- Miranda, F. J., Rubio, S., Chamorro, A. y Bañeguil, T. M. (2005): Manual de dirección de operaciones, Thomson, Madrid.
- Sangüesa, M.; Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad. Ediciones Paraninfo. S.A., Madrid
- Camisón, C., Dalmau, J.I. (2007). Introducción a los negocios y su gestión. Prentice Hall Pearson, Madrid.
- Guerras, L.A. y Navas, J.E (2015). La Dirección Estratégica de la Empresa. Teoría y Aplicaciones. Thomson Reuters / Civitas.
- Heizer, J. y Render, B. (2015): Dirección de la Producción y de Operaciones: Decisiones Tácticas,



Onceava edición, Prentice Hall, Madrid

- Heizer, J. y Render, B. (2015): Dirección de la Producción y de Operaciones. Decisiones Estratégicas, Onceava edición, Prentice Hall, Madrid
- Alexander, A. (2005): Calidad. Metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000, Prentice Hall, México
- Asociación Española de Normalización y Certificación (2008): Norma UNE-EN ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, AENOR, Madrid
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006): Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Prentice-Hall, Madrid
- Dale, B. G., Wiele, T. e Iwaarden, J. (2007): Managing quality, Blackwell, Oxford
- European Foundation for Quality Management (2013): Modelo EFQM de Excelencia 2013, EFQM, Bruselas