

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 44474**Nom:** Direcció d'operacions i sistemes de gestió**Cicle:** Màster Universitari Oficial**Crèdits ECTS:** 3**Curs acadèmic:** 2026-27**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
2212 - Màster Universitari en Direcció d'Empreses. MBA	Facultat d'Economia	1	Primer quadrimestre

MATÈRIES

Titulació	Matèria	Caràcter
2212 - Màster Universitari en Direcció d'Empreses. MBA	Management	OBLIGATÒRIA

COORDINACIÓ

CERVER ROMERO ELVIRA

ZARRAGA QUINTANA FERNANDO MARIA

RESUM

L'assignatura Direcció d'Operacions i Sistemes de Gestió és una assignatura de formació obligatòria de 3 crèdits ECTS i es cursa en el primer semestre del Master Universitari en Direcció d'Empreses.

En primer terme, la Direcció d'Operacions centra la seua anàlisi en el conjunt d'activitats que creen valor en transformar els inputs en productes (béns o serveis) disponibles per al seu ús. La funció de producció ha de planificar-se, organitzar-se i controlar-se amb la finalitat d'aconseguir un acompliment eficaç i eficient.

Concretament, resulta imprescindible conèixer com es produeixen els béns i serveis, com s'organitzen les persones per a efectuar les tasques productives i en què consisteix el treball del Director d'Operacions. La Direcció d'Operacions proporciona una gran oportunitat perquè l'empresa millore la seua rendibilitat i també la qualitat del seu servei i, com a conseqüència, la satisfacció dels seus clients.

D'altra banda, la gestió de la qualitat és una necessitat inherent als sistemes productius en l'actualitat. L'adreça de l'empresa ha d'entendre els fonaments bàsics de la qualitat, de la gestió de la qualitat i dels seus principals enfocaments. Així mateix, és necessari conèixer el procés d'implantació d'un sistema d'assegurament de la qualitat segons les normes ISO, els principis i la forma d'aplicació de la gestió de la



qualitat segons el model EFQM d'Excel·lència i el desenvolupament de l'autoavaluació sobre la base d'aquest model.

Finalment, la innovació és un element essencial en la cerca i generació d'avantatges competitiu sostenibles. És necessari insistir en la comprensió del procés d'innovació, la capacitat d'aplicar iniciatives en el si de l'organització per a implantar una determinada estratègia d'innovació i conèixer la importància de la gestió del canvi per a estimular la introducció d'innovacions en les organitzacions.

gestió del canvi per a estimular la introducció d'innovacions en les organitzacions.

CONEIXEMENTS PREVIS

RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ

No s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

ALTRES TIPUS DE REQUISITS

COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENENTATGE

2212 - Màster Universitari en Direcció d' Empreses. MBA

Analitzar, sintetitzar i valorar informació, de forma rigorosa i crítica, amb capacitat per a identificar asuncions, avaluar evidències, detectar lògiques o raonaments falsos, identificar valors implícits, i generalitzar de manera apropiada sobre problemes i situacions relacionades amb el món empresarial.

Buscar, seleccionar i valorar informació emanada dels distints agents de l'entorn, a través de mètodes tradicionals i de les tecnologies de la informació i de la comunicació per a utilitzar-la de forma efectiva davant de problemes i situacions relacionades amb l'activitat empresarial.

Combinar les principals perspectives i enfocaments de la gestió de la qualitat i diferenciar i entendre l'oportunitat d'aplicar els models ISO i EFQM.

Desenrotllar esperit emprenedor i habilitats relacionades amb la gestió del canvi i de la innovació, a fi d'estimular la multifuncionalitat, la diversitat i la introducció de novetats en les organitzacions."

Estructurar les estratègies corporativa i competitiva de l'empresa, integrades amb les funcionals, amb els principis i mètodes dels principals sistemes de gestió.

Expressar propostes de millora de l'estratègia de l'empresa en els seus distints nivells com a conseqüència d'un procés de revisió i control.

Integrar les distintes àrees funcionals de l'empresa (màrqueting, financera, recursos humans, operacions) de manera sinèrgica.

Potenciar l'habilitat de treballar en equip i col·laborar i organitzar les activitats del grup amb eficàcia i eficiència tant en l'àmbit de la direcció general com en les altres àrees funcionals de l'empresa.

Preparar, redactar i exposar en públic informes i projectes de caràcter empresarial de manera clara i



coherent, defendre'ls amb rigor i tolerància i respondre satisfactòriament a les crítiques sobre els mateixos.

Que els estudiants posseïsquen les habilitats d'aprenentatge que els permeten continuar estudiant d'una forma que haurà de ser en gran manera autodirigida o autònoma.

Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seua capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seua àrea d'estudi.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. DIRECCIÓ D'OPERACIONS

Es revisen les principals decisions estratègiques i tàctiques a emprendre en l'àmbit de la funció de Director/a de Operacions.

1. Concepte i objectius de la Direcció d'Operacions.
2. L'estratègia d'Operacions: Decisions estratègiques i tàctiques.
3. Decisions estratègiques: Disseny de producte, selecció proces, capacitat i distribució instal·lacions.
4. Decisions tàctiques: Models de gestió d'inventaris, planificació de operacions a mitjà i curt termini.
5. Gestió de Projectes. Sistemes JIT.

2. GESTIÓ DE LA QUALITAT

- 2.1. Qualitat. Abast i concepte
- 2.2. Gestió de la qualitat. Definició, enfocaments, principis i la seua evolució
- 2.3. La gestió de la qualitat en la pràctica. Alguns models utilitzats per a la seua implantació.
 - 2.3.1. La norma ISO 9001
 - 2.3.2. El Model EFQM d'Excel·lència
 - 2.3.3. La Q del ICTE
- 2.4. Experiències pràctiques d'implantació de la gestió de la qualitat

3. GESTIÓ DE LA INNOVACIÓ

- 3.1. Què és la innovació? Conceptes de R+D, Innovació i Tecnologia.
- 3.2. Tipus d'innovacions.
- 3.3. El procés d'innovació.
- 3.4. Estratègies d'innovació i la seua implantació.
- 3.5. La protecció de la innovació.
- 3.6. La cultura innovadora.
- 3.7. Estructures organitzatives per a la innovació.
- 3.8. Gestió de la innovació, prospectiva i matriu de competències tecnològiques.
- 3.9. Innovació oberta "open innovation". Escenaris.

**VOLUM DE TREBALL (HORES)****ACTIVITATS PRESENCIALS**

Activitat	Hores
Tutories	12,00
Teoria	18,00
Total hores	30,00

ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	0,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	20,00
Estudi i treball autònom	25,00
Preparació de classes	0,00
Preparació d'activitats d'avaluació	0,00
Resolució de casos pràctics	0,00
Total hores	45,00

METODOLOGIA DOCENT

La missió de les classes teòriques és desenvolupar el contingut dels temes que conformen el programa del mòdul. Les sessions s'ajustaran a un model lectiu participatiu, fomentant i valorant la participació de l'alumne. Per a açò es recomana que l'alumne prepare prèviament els continguts de cadascuna de les sessions a partir de les referències bibliogràfiques recomanades i els materials subministrats amb antelació pel professorat. El desenvolupament teòric de la matèria es basarà en el mètode de la classe magistral participativa, en el qual es combinen la lliçó magistral per part del professor i el treball individual de l'estudiant. El professor dedicarà les seues exposicions a: (a) la transmissió de coneixements (conceptes, teories i tècniques), exposant breument el contingut de cada tema i posant l'accent en els aspectes més importants o difícils del mateix; (b) proporcionar a l'alumne la informació necessària (fonts bibliogràfiques tant bàsiques com a complementàries) que li permeten confeccionar per si mateix cada tema i entendre millor els continguts de l'assignatura; (c) orientar a l'estudiant en la cerca d'exemples reals en els quals es puguen analitzar els aspectes tractats en les classes teòriques.

Com també se cerca la interacció en les classes teòriques, en aquelles sessions que es considere oportú, els estudiants examinaran casos reals o de lectures. Les lectures seleccionades pel professor que reflectisquen diferents punts de vista a fi de discutir-les i avaluar-les en classe, cerquen provocar en l'alumne una comprensió àmplia.

L'alumne haurà de preparar, desenvolupar i si escau, presentar, en els termes i dates que els professors indiquen, els diversos exercicis, casos pràctics i treballs proposats. Per a açò, els alumnes podran sol·licitar la supervisió per part dels professors en el seu corresponent horari de tutories.

L'alumne haurà de tenir preparada la possible presentació pública de la seua visió i resolució del cas en la sessió que siga estudiat. En cada cas, el professor seleccionarà a un o a diversos alumnes perquè públicament discutisquen el cas. Els alumnes podran emprar a aquestes finalitats qualsevol mitjà que estimen procedent (transparències, projecció des d'ordinador, etc.).



Es recomana a l'alumne que complete la informació continguda en el cas, amb informació addicional obtinguda de totes les fonts: periòdics, revistes d'informació econòmica i social, Internet, la pròpia empresa estudiada, els seus empleats i directius, competidors, experts, estats comptables anuals, etc.

El professor podrà plantejar activitats diferents a les ací plantejades, sempre que ho considere rellevant per a l'aprenentatge de l'alumne.

El principal canal de comunicació entre professorat i alumnes serà la plataforma Aula Virtual, des de la qual els professors subministraran documentació i informaran als alumnes de les activitats a realitzar, tals com el lliurament d'exercicis, l'accés als materials docents, la comunicació via correu electrònic, etc. La pàgina web d'accés és <http://aulavirtual.uv.es>, podent fer-se consultes sobre el seu funcionament en l'adreça Aula.virtual@uv.es

és <http://aulavirtual.uv.es>, podent fer-se consultes sobre el seu funcionament en l'adreça Aula.virtual@uv.es.

AVALUACIÓ

El sistema d'avaluació d'aquest mòdul consta de:

- Prova objectiva: 80 % de la nota final (examen escrit)
- Exercicis, casos i participació activa en classe: 20 % de la nota final

La qualificació final serà la resultant de la suma ponderada de les notes obtingudes en l'examen i en els exercicis i casos, sempre que s'haja superat l'examen.

A petició dels professors, els alumnes prepararan i lliuraran exercicis, casos pràctics o informes en cadascun dels blocs temàtics del mòdul. Aquests exercicis, al costat de la participació activa en el procés d'ensenyament-aprenentatge representaran el 20% de la qualificació final del mòdul. El restant 80% s'obtindrà mitjançant una prova objectiva (examen escrit).

Hi haurà un examen únic en la data determinada a aquest efecte. Est comprendrà qüestions relatives als continguts inclosos en els diferents blocs d'aquest mòdul impartits en les sessions dels professors responsables.

Els estudiants que per motius degudament justificats no puguin assistir a algunes sessions del mòdul hauran de posar-se en contacte prèviament amb el professor responsable d'aquestes sessions amb la finalitat d'establir un programa de treball alternatiu.

Atès que el curs implica una gran quantitat d'interacció entre els propis estudiants, així com entre estudiants i professors, és essencial que els alumnes assumisquen la seua responsabilitat. L'assistència a les classes és molt aconsellable per al seguiment i superació del mòdul. Els alumnes han d'assistir a classe havent preparat adequadament les lectures i altres materials que es requereixen per al seu debat o presentació.

L'estudiant té dret a poder superar en segona convocatòria l'assignatura mitjançant la realització d'un



examen en el qual se li avalue de totes les activitats d'avaluació contínua recuperables i a mantindre la nota d'aquelles no recuperables.

Es recorda als alumnes que comet plagi si copia o imita alguna cosa que no li pertany i es fa passar per l'autor d'açò sense la seua autorització. En el cas de documents escrits, per exemple, es tipifica aquest delictes quan, sense ús de cometes o sense indicar explícitament l'origen, ni citar la font original de la informació, s'inclou una idea, un paràgraf, una frase o l'obra completa. L'evidència de còpia per un alumne de qualsevol treball individual o col·lectiu implicarà el suspens automàtic del mòdul i impossibilitarà la seua presentació en cap de les convocatòries del curs acadèmic.

agrade; la seua presentació en cap de les convocatòries del curs acadèmic.

BIBLIOGRAFIA

- 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 edició, 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