



Análisis de procesos y  
gestión de operaciones

MBA Máster  
Universitario en  
Dirección de Empresas  
2018-19



UNIVERSIDAD  
NEBRIJA

## GUÍA DOCENTE

**Asignatura:** Análisis de procesos y gestión de operaciones

**Titulación:** MBA. Máster Universitario en Dirección de Empresas

**Curso Académico:** 2018-19

**Carácter:** Obligatoria

**Idioma:** Castellano

**Modalidad:** Presencial/semipresencial/a distancia

**Créditos:** 6

**Semestre:** 1º

**Profesores/Equipo Docente:** Dr. D. Antonio de La Torre Muñoz y Dr. D. Javier Rainer

### 1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

#### 1.1. Competencias

CB6 Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

CB7 Que los 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.

CB8 Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB9 Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB10 Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

CG2 El alumno debe ser capaz de entender de forma sistemática la información relevante de la empresa, su contexto y cómo aplicarla a situaciones complejas, teniendo en cuenta cómo afecta a otros departamentos.

CG3 El alumno debe dominar las técnicas suficientes que le permitan obtener y analizar información, evaluar su relevancia y validez, sintetizarla y adaptarla al contexto.

CG4 El alumno debe ser capaz de tratar situaciones complejas e impredecibles de forma sistemática y creativa, con juicio crítico, con información incompleta, asumiendo riesgos, tomando decisiones y comunicándolas a cualquier tipo de audiencia.

CG8 El alumno debe ser capaz de reconocer la necesidad del cambio y debe tener la habilidad necesaria para gestionarlo.

CE23 Capacidad para analizar un Cuadro de Mando Integral y determinar los indicadores que mejor sirvan para hacer un seguimiento de lo relevante a través del mismo.

CE24 Capacidad de establecer mejoras en cualquier organización a partir del estudio de sus procesos operativos.

CE35 Capacidad para integrar operativamente las diferentes áreas funcionales aprendidas en el Master. Todo ello desde la perspectiva de la elaboración de un Plan de Negocio, así como para el desarrollo de una visión global de la empresa.

CE37 Capacidad para obtener, analizar y evaluar información relevante que le permita desarrollar conocimientos aplicados a las ciencias empresariales, orientados a la creación y dirección de empresas

## 1.2. Resultados de aprendizaje

- Comprender la función de producción de la empresa
- Entender la planificación y programación
- Comprender las previsiones y especificaciones de producto,
- Conocer y entender la relevancia de la calidad total y en los círculos de calidad
- Comprender las inversiones necesarias dentro de los modelos actuales de organización de la producción.
- Entender el análisis de costes, para optimizar el rendimiento de los factores de producción.

## 2. CONTENIDOS

### 2.1. Requisitos previos

Ninguno.

### 2.2. Descripción de los contenidos

La asignatura abordará:

- La función de producción de la empresa
- Planificación y programación
- Previsiones y especificaciones de producto,
- Calidad total y en los círculos de calidad
- Inversiones necesarias dentro de los modelos actuales de organización de la producción.
- Análisis de costes, para optimizar el rendimiento de los factores de producción.

### 2.3. Contenido detallado

Presentación de la asignatura.  
Explicación de la Guía Docente.

TEMA 1. Procesos y operaciones  
TEMA 2. Gestión de la capacidad en sistemas de operaciones  
TEMA 3. Gestión de proyectos  
TEMA 4. Diseño del proceso  
TEMA 5. Administración de la calidad  
TEMA 6. La cadena de suministro  
TEMA 7. Inventario y gestión de Stocks

### 2.4. Actividades Dirigidas

Durante el curso se podrán desarrollar algunas de las actividades, prácticas, memorias o proyectos siguientes, u otras de objetivos o naturaleza similares:

Actividad Dirigida 1 (AD1): Análisis de los procesos en una empresa determinada.

Actividad Dirigida 2 (AD2): Investigación de conceptos operativos básicos.

Actividad Dirigida 3 (AD3): Resolución de casos prácticos empresariales.

Actividad Dirigida 4 (AD4): Planteamiento de la parte operativa de un TFM.

### 3. SISTEMA DE EVALUACIÓN

#### 3.1. Sistema de calificaciones

El sistema de calificaciones finales se expresará numéricamente del siguiente modo:

0 - 4,9 Suspenso (SS)

5,0 - 6,9 Aprobado (AP)

7,0 - 8,9 Notable (NT)

9,0 - 10 Sobresaliente (SB)

La mención de "matrícula de honor" podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0.

#### 3.2. Criterios de evaluación

##### Convocatoria ordinaria

Modalidad: Presencial, Semipresencial y A distancia

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Trabajo individual	25%
Trabajos grupales	25%
Prueba final	50%

##### Convocatoria extraordinaria

Modalidad: Presencial, Semipresencial y A distancia

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Trabajo individual	50%
Trabajos grupales	0%
Prueba final	50%

#### 3.3. Restricciones

##### Calificación mínima

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores es necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final.

##### Asistencia

El alumno que, injustificadamente, deje de asistir a más de un 25% de las clases presenciales podrá verse privado del derecho a examinarse en la convocatoria ordinaria.

Normas de escritura

Se prestará especial atención en los trabajos, prácticas y proyectos escritos, así como en los exámenes tanto a la presentación como al contenido, cuidando los aspectos gramaticales y ortográficos. El no cumplimiento de los mínimos aceptables puede ocasionar que se resten puntos en dicho trabajo.

**3.4. Advertencia sobre plagio**

La Universidad Antonio de Nebrija no tolerará en ningún caso el plagio o copia. Se considerará plagio la reproducción de párrafos a partir de textos de auditoría distinta a la del estudiante (Internet, libros, artículos, trabajos de compañeros...), cuando no se cite la fuente original de la que provienen. El uso de las citas no puede ser indiscriminado. El plagio es un delito.

En caso de detectarse este tipo de prácticas, se considerará Falta Grave y se podrá aplicar la sanción prevista en el Reglamento del Alumno.

**4. BIBLIOGRAFÍA**

Bibliografía básica

HEIZER & RENDER. Dirección de la producción y operaciones (2 tomos). Pearson Prentice Hall. Nueva York. 2015.

CUATRECASAS ARBÓS, Lluís. Dirección de operaciones. Editorial Díaz de Santos. Madrid. 2011.

CHASE, Richard B. Administración de producción y operaciones: Manufactura y servicios. McGraw Hill, Edición, Santa Fe de Bogotá. 2000

DOMÍNGUEZ MACHUCA, J.A., GARCÍA, S. DOMÍNGUEZ, M.A., RUIZ, A. Y ÁLVAREZ, M.J. Dirección de Operaciones: Aspectos estratégicos en la producción y los servicios. España (Madrid): McGraw-Hill. ISBN: 84-481-1848-0 . 2005

DOMÍNGUEZ MACHUCA, J.A., GARCÍA, S. DOMÍNGUEZ, M.A., RUIZ, A. Y ÁLVAREZ, M.J. Dirección de Operaciones: Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios. España (Madrid): McGraw-Hill. ISBN: 84-481-1803-0. 2003

Bibliografía recomendada

BAYÓN y MARTÍN. Operaciones y procesos. Editorial Síntesis. Madrid. 2004

ALBERT PIÑOLE, Isabel. Gestión de viajes, servicios y productos turísticos. Editorial Universitaria Ramón Areces. Madrid. 2015.

SLACK, N., CHAMBERS, S., JOHNSTON, R. BETTS, A. Operations and Process Management. Principles and Practice for Strategic Impact. Pearson Education (2012).

---

**5. DATOS DEL PROFESOR**

Nombre y Apellidos	Antonio de la Torre Muñoz
Facultad	Ciencias Sociales
Titulación académica	Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales
Correo electrónico	atorre@nebrija.es
Localización	Campus de Princesa. Sala de Profesores

Tutoría	Contactar con el profesor previa petición de hora por e-mail
Experiencia docente, investigadora y/o profesional, así como investigación del profesor aplicada a la asignatura, y/o proyectos profesionales de aplicación.	Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid. Es también Licenciado en Psicología y ha realizado cursos de Logística Avanzada y de Dirección de Programas Internacionales en Estados Unidos. Con amplia experiencia en temas operativos, ha sido coordinador de programas internacionales en la Embajada de España en Estados Unidos, <i>Logistics Officer</i> en las Naciones Unidas y Subdirector de Producción en <i>Lucent Technologies Microelectronics</i> . En la actualidad dirige una empresa de exportación, trabaja como asesor empresarial en temas operativos y compagina e imparte cursos de postgrado en varias Escuelas de Negocios.

Nombre y Apellidos	Dr. Javier Rainer
Departamento	Ciencias Sociales
Titulación académica	Doctor Ingeniero Industrial.
Correo electrónico	jrainer@nebrija.es
Localización	Campus de Princesa. Sala de Profesores
Tutoría	Contactar con el profesor previa petición de hora por e-mail
Experiencia docente, investigadora y/o profesional, así como investigación del profesor aplicada a la asignatura, y/o proyectos profesionales de aplicación.	Doctor Ingeniero Industrial, por la Universidad Politécnica de Madrid. Máster en Dirección de Proyectos, y Experto en Gestión y Auditoría de Sistemas de Calidad. Profesor en diferentes másteres relacionados con dirección y gestión de proyectos, y gestión de operaciones. Experto en formación eLearning. Profesor visitante en varias universidades iberoamericanas. Ha participado como investigador y responsable de diversos proyectos de I+D. Posee también amplia experiencia en empresas privada del sector de las telecomunicaciones, donde ha desempeñado funciones de gestión y dirección de proyectos.