



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

1. ASIGNATURA / COURSE TITLE

Dirección de Operaciones y Calidad / Operations and Quality Management

1.1. Código / Course number

32463

1.2. Materia/ Content area

Dirección, Financiación y Control. Business Management, Finances and Management Control

1.3. Tipo / Course type

Obligatoria / Compulsory

1.4. Nivel / Course level

Máster / Master

1.5. Curso / Year

Primero / First

1.6. Semestre / Semester

Segundo / Second

1.7. Número de créditos / Credit allotment

4 ECTS

1.8. Requisitos previos / Prerequisites

Se recomienda poseer conocimientos básicos de Matemáticas, Estadística y Administración y Organización de Empresas. / It is recommended to have knowledge of Mathematics, Statistics, and Business Management and Organization.



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

1.9. Requisitos mínimos de asistencia a las sesiones presenciales/ **Minimum attendance requirement**

La asistencia es obligatoria. Se requiere un mínimo de asistencia del 80% a las clases.

1.10. Datos del equipo docente / **Faculty data**

El equipo docente está integrado por profesores del siguiente departamento:
/ **The faculty is composed of professors from the following department:**

Departamento de Organización de Empresas

Módulo E-8

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

C/ Francisco Tomás y Valiente, 5

Universidad Autónoma de Madrid

28049 Madrid

Secretaría: Despacho E-8-311

Tel.: (+34) 91 497 4398

Fax: (+34) 91 497 2994

administracion.organizacion.empresas@uam.es

Web:

http://www.uam.es/ss/Satellite/Economicas/es/1234888139979/subhomeDepartamento/Organizacion_de_Empresas.htm

Los profesores concretos encargados de la docencia de cada asignatura aparecen en los horarios de cada curso académico, disponibles en la siguiente página web: / **The concrete professors in charge of teaching each subject can be seen in each academic course schedule, which is available at the following web page:**

<http://www.uam.es/ss/Satellite/Economicas/es/1242650730215/contenidoFinal/Posgrado.htm>

Los coordinadores de cada asignatura pueden consultarse en la misma página web. / **Each subject coordinator can be seen also at the same web page.**

1.11. Objetivos del curso / **Course objectives**

La asignatura de Dirección de Operaciones y Calidad resulta crítica para la capacitación de profesionales en competencias que permitan el adecuado



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

alineamiento y coherencia entre la estructura de la organización, su estrategia y operaciones al objetivo último de aportar valor a los grupos de interés de forma equilibrada y sostenible.

En efecto, la dirección de operaciones y calidad constituye la columna que vertebrada la orientación de la organización y su política y estrategia a través de relaciones causa efecto, que la permiten la orientación a resultados.

1.11.1. Objetivos generales:

Capacitar a profesionales con un conocimiento sólido y actualizado, de carácter tanto conceptual y metodológico como práctico, de las metodologías para la dirección de operaciones, calidad en la gestión y la búsqueda de la excelencia. Ello debe permitir identificar sus elementos básicos, aplicar las herramientas necesarias para desarrollar sistemas de gestión y modelos de excelencia, así como las estrategias adecuadas para implantarlos en diferentes tipologías de empresas.

Los objetivos generales de la asignatura son conocer los conceptos, modelos y técnicas más importantes que configuran la función de operaciones desde una perspectiva realista y práctica, orientados hacia la dirección de servicios.

1.11.2. Competencias básicas y generales

- 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 (CB6)
- 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 (CB7)
- 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 (CB8)
- 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 (CB9)
- 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 (CB10)



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

- Poseer y comprender conocimientos de los ámbitos siguientes: Fundamentos de organización de empresas; Dirección, financiación, contabilidad y control; Emprendimiento, innovación y gestión del conocimiento; Gobierno Corporativo, ética, entorno empresarial y responsabilidad social; Conocimientos instrumentales (métodos cuantitativos de gestión, sistemas de información y decisión, etc.) (CB1)
- Saber aplicar en el contexto profesional los conocimientos adquiridos, disponiendo de las competencias que permiten elaborar y defender argumentos, y resolver problemas en el ámbito económico y financiero (CB2)
- Adquirir la capacidad de reunir e interpretar datos significativos para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética (CB3)
- Poder transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado (CB4)
- Haber desarrollado habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con alto grado de autonomía (CB5)

1.11.3. Competencias transversales

- Capacidad de análisis y síntesis, incluyendo habilidades para localizar, extraer, y analizar información de múltiples fuentes, y la habilidad para formarse una opinión argumentada que pueda defenderse de forma escrita u oral a diferentes audiencias (CG1)
- Capacidad de organización y planificación, ya que los trabajos de administración y dirección de empresas requieren de una planificación óptima para la asignación de los recursos contratados (selección del equipo de trabajo, asignación de recursos, planificación, control, retroalimentación y mejora) (CG2)
- Comunicación oral y escrita, es decir, la habilidad para realizar y presentar informes escritos y de manera oral a diferentes públicos. Un profesional (tanto directivo, como académico-científico) necesita presentar dichos informes en su trabajo diario, tanto a los miembros de su equipo de trabajo como a sus clientes o público (CG3)
- Resolución de problemas, a partir del análisis de datos e información estructurada o desestructurada, que puede suponer el manejo de bases de datos, o sistemas de información y gestión empresarial. El estudiante debe ser capaz de organizar la información y realizar una evaluación crítica y preparar argumentos en base a la evidencia (CG5)
- Trabajo en equipo, ya que los trabajos de administración y dirección de empresas se desarrollan en equipos organizados y estructurados donde cada miembro se responsabiliza de una parte de la que debe posteriormente informar al resto del equipo (CG6)



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

1.11.4. Competencias específicas

- Entorno empresarial. Estructurar cualquier tipo de análisis acerca de los factores críticos del entorno, las fuerzas económicas, sociales, públicas y de otra índole, así como los grupos de interés de la empresa, tanto a nivel nacional como internacional (CE1)
- Estrategia Empresarial. Aplicar de forma sistemática, organizada y global, todas y cada una de las fases precisas en un proceso de dirección estratégica, identificando los factores críticos, y agentes clave a considerar en cada una de ellas (CE3)
- Diseño organizativo. Desarrollar procesos de diseño, análisis y diagnóstico de la Organización, comprendiendo los principios, parámetros, elementos y contextos en los que las diversas estructuras organizativas pueden resultar más adecuadas y adaptables a los diversos contextos (CE4)
- Operaciones, procesos y calidad en la gestión. Profundizar en el desarrollo de una visión integral e integradora de las actividades y los procesos que desarrolla la empresa, en el marco de la cadena de valor de la industria, incluyendo la conceptualización de la arquitectura de operaciones, procesos y calidad (CE7)
- Capacidad para aplicar conocimientos a la práctica. Afrontar con éxito situaciones que requieran la resolución de problemas relacionados con la administración y dirección de empresas. Adicionalmente, se persigue la incorporación de habilidades, competencias y de experiencias con la realización de estancias o prácticas, en empresas u organizaciones (CE9)

1.12. Contenidos del programa / **Course contents**

La asignatura parte de la asunción de que la gestión óptima de la empresa incluye la adecuada estrategia orientada tanto a la satisfacción del cliente como a la consecución de resultados que aporten valor a todos los grupos de interés, así como la disponibilidad de sistemas adecuados de dirección de operaciones y garantía de calidad. En dicho sentido, la asignatura combina la introducción de nuevos conceptos para el alumno con su interpretación y relación con los diferentes sistemas de dirección y gestión de la empresa, así como el desarrollo de capacidades para actuar.

1. Introducción a la Dirección de Operaciones y Calidad.
2. Estrategia de Operaciones.
3. Diseño de productos y procesos.



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

4. Gestión de la cadena de suministro.
5. Predicción y planificación de la demanda.
6. Decisiones de capacidad y localización.
7. Planificación de la distribución de instalaciones.
8. Diseño de puestos y medida del trabajo.
9. Políticas de gestión de inventarios.
10. Planificación de operaciones y ventas.
11. Planificación de materiales.
12. Programación de operaciones.
13. Dirección integrada de proyectos.
14. Definición y principios de la Gestión de Calidad. Calidad en producto, servicio, proceso y sistema
15. Calidad Total y Excelencia. El modelo EFQM de Excelencia.
16. La gestión por procesos desde el enfoque de la calidad.
17. La medición de la satisfacción del cliente
18. Gestión de la calidad: Normalización y Certificación
19. Mejora continua y herramientas de mejora

1.13. Referencias de consulta / Course bibliography

1.13.1. Básica

- Camisón, C.; Cruz, S.; González, T. (2007): Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Pearson Education, Madrid.
- Chase, R.B.; Jacobs, F.R.; (2014): Administración de Operaciones: Producción y Cadena de Suministro. 13ª Edición. McGraw-Hill.
- European Foundation for Quality Management (2010): Modelo EFQM de Excelencia. Club Gestión de Calidad. Madrid.
- Heizer, J.; Render, B. (2014): "Operations Management. Sustainability and Chain Management". 11ª Edición. Pearson.
- Lloréns Montes, F.J. y Fuentes Fuentes, M. M. (2005): Calidad total. Fundamentos e implantación. Ediciones Pirámide. Madrid.
- Pérez-Fernández de Velasco J.A. (1999): Gestión de la calidad orientada a los procesos. ESIC Editorial. Madrid.
- Reid, R.D.; Sanders, N.R. (2010): Operations Management. An integrated approach. 4th Edition. Wiley.
- Schroeder, R.G.; Goldstein, S.M.; Rungtusanatham, M.J. (2011): "Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos". 5ª Edición. McGraw-Hill.

1.13.2. Complementaria



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

- AENOR (2008). “Norma UNE-EN ISO9000:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario”. AENOR.
- AENOR (2008). “Norma UNE-EN ISO9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos del Sistema”. AENOR.
- AENOR (2008). “Norma UNE-EN ISO9004:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño”. AENOR.
- Cuatrecasas, L. (2001): Gestión Integral de la calidad. Implantación, Control y Certificación, Gestión 2000, Barcelona.
- Domínguez Machuca, J.A.; García González, S.; Domínguez Machuca, M.A.; Ruiz Jiménez, A. y Alvarez Gil, M.J. (1995): “Dirección de operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios”. McGraw-Hill. Madrid.
- Domínguez Machuca, J.A.; García González, S.; Domínguez Machuca, M.A.; Ruiz Jiménez, A. y Alvarez Gil, M.J. (1995): “Dirección de operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios”. McGraw-Hill. Madrid.
- Fitzsimmons, J.A.; Fitzsimmons, M.J. (2014): “Service Management. Operations, Strategy, Information Technology”. 8th Edition. McGraw-Hill International Edition.
- Greasley, A. (2009): Operations Management. 2nd Edition. Wiley.
- Hayes, B. E. (2002): Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios, Gestión 2000, Barcelona.
- Heizer, J.; Render, B. (2015): “Dirección de la Producción y de las Operaciones. Decisiones Estratégicas”. 11^a Edición. Prentice Hall Iberia. Madrid.
- Heizer, J.; Render, B. (2015): “Dirección de la Producción y de las Operaciones. Decisiones Tácticas”. 11^a Edición. Prentice Hall Iberia. Madrid.
- Hill, A.; Hill, T. (2012): Operations Management. 3rd Edition. Palgrave Macmillan.
- Johnson, R.; Clark, G. (2012): “Service Operations Management. Improving Service Delivery”. 4th Edition. Prentice Hall.
- Malcolm Baldrige National Quality Award (2002): Criteria for Performance Excellence, Baldrige National Quality Program 1999.
- Martín Peña, M.L. (Coord.) y Otros (2003): Dirección de la producción: Problemas y ejercicios resueltos. Prentice Hall Iberia. Madrid.
- Meredith, J.R.; Shaffer, S.M. (2002): Operations Management for MBAs. 2nd Edition. Wiley.
- Moreno-Luzón, M. D. ; Peris, F. J.; González, T.(2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos, Pearson Educación, Madrid.



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

- Slack, N.; Chambers, S.; Johnson, R.; Betts, A. (2009): “Operations and Process Management. Principles and practice for strategic impact”. 2nd Edition. Prentice Hall.
- Villalba Vilá, D.; Bueno Hernández, Y. (2012): “Decisiones empresariales con hoja de cálculo”. Pirámide.
- Villalba Vilá, D. y Jerez Méndez, M. (1990): “Sistemas de optimización para la planificación y toma de decisiones”. Pirámide. Madrid.

2. Métodos Docentes / Teaching methodology

Las actividades formativas que se van a desarrollar en la asignatura son:

- **Actividades presenciales**

Clases teóricas: consistirán en la exposición oral por parte del profesor de los contenidos teóricos básicos de cada tema. En buena parte de las sesiones el profesor utilizará material audiovisual en forma de presentaciones de power point u otras aplicaciones que podrá facilitar a los alumnos a través de su página en <https://moodle.uam.es/> cuando lo considere oportuno. Adicionalmente, se definirán lecturas obligatorias para la preparación del tema.

Clases prácticas: en ellas los alumnos deberán desarrollar los ejercicios y casos prácticos que haya propuesto el profesor.

Parte de las clases prácticas se dedicarán a corregir aquellos ejercicios y casos propuestos por el profesor y elaborados por los alumnos durante su tiempo de trabajo personal. Este tipo de ejercicios serán expuestos oralmente por los estudiantes. Este tipo de prácticas se alternarán al máximo con las clases teóricas.

Otra parte de las prácticas serán ejercicios realizados por los alumnos en el aula bajo la supervisión del profesor. En dichos talleres, se evaluará la participación en determinadas cuestiones y actividades que el alumno deberá traer preparadas. Para la realización de estos ejercicios los alumnos podrán utilizar el material teórico del que dispongan.

Tutorías de seguimiento: Las tutorías de seguimiento son un complemento fundamental a las clases, tanto para la comprensión de los aspectos teóricos, como para la realización de las actividades propuestas. En ellas se llevará a cabo el seguimiento del proyecto que deben realizar los estudiantes. Se realizarán en grupos pequeños de no más de 10 alumnos.

- **Actividades no presenciales (trabajo autónomo del estudiante):**



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

Trabajo en equipo para la elaboración del proyecto y del trabajo final: Los estudiantes deberán realizar un proyecto de mejora de procesos en una operación, aportando propuestas de mejora y evaluando el impacto de dicha propuesta.

Trabajo de carácter individual o en equipo para la realización de ejercicios o el análisis de casos prácticos.

Trabajo de estudio individual destinado a la interiorización de los conceptos asociados a cada una de las materias.

3. Tiempo de trabajo del estudiante / **Student workload**

La asignatura tiene una carga lectiva de 4 ECTS. Cada crédito supone 25 horas de trabajo del estudiante. Por tanto, esta asignatura tiene 100 horas de trabajo para el estudiante que se distribuyen de la siguiente forma:

Actividad didáctica	Horas	Presencialidad (%)
Clases teóricas y prácticas	30	Mínimo 80%
Tutorías de seguimiento del proyecto	1,5	100%
Tutorías de seguimiento del estudiante	1,5	100%
Evaluación	2	100%
Trabajo autónomo del estudiante	65	

ACTIVIDADES FORMATIVAS

	ECTS	Horas
Asistencia a clase: teóricas y prácticas	1,20	30
Tutorías de seguimiento programadas	0,12	3
Evaluación	0,08	2
Trabajo autónomo del estudiante	2,60	65
TOTAL ECTS	4	100



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

4. Métodos de evaluación y porcentaje en la calificación final / Evaluation procedures and weight of components in the final grade

El sistema de evaluación está basado en evaluación continua y examen final. Se valorará el esfuerzo constante y la participación activa del estudiante en las diferentes actividades prácticas programadas y en la propia clase teórica durante el curso a través de participación activa en los debates, la resolución de casos, comentarios de lecturas u otros materiales, proyectos desarrollados en grupo o de forma individual, seguimiento de las tutorías, etc.

La evaluación continua permite, a través de las distintas actividades planteadas, evaluar la adquisición de las competencias de cada materia de una manera precisa.

Si el estudiante ha asistido a las sesiones fijadas como mínimo, la calificación final será el resultado de valorar al 30% el proyecto realizado en equipo, al 30% el trabajo final, y el otro 40% los casos, ejercicios y pruebas de evaluación realizados a lo largo de la asignatura.

Si el estudiante no cumple la asistencia mínima, no podrá presentarse al examen final de la asignatura y su calificación en la convocatoria ordinaria será “No evaluado”. Deberá hacer el examen en la convocatoria extraordinaria y, la calificación final de la asignatura se calculará aplicando un 60% a las calificaciones de la evaluación continua y el 40% al examen final de la convocatoria extraordinaria.

5. Cronograma* / Course calendar

Semana	Contenido	Horas presenciales	Horas no presenciales del estudiante
1	1. Introducción a la Dirección de Operaciones y Calidad. 2. Estrategia de Operaciones. 3. Diseño de productos y procesos.	3	7
2	4. Gestión de la cadena de suministro. 5. Predicción y planificación de la demanda.	3	7
3	6. Decisiones de capacidad y localización. 7. Planificación de la distribución de instalaciones. 8. Diseño de puestos y medida del trabajo.	3	7
4	9. Políticas de gestión de inventarios. 10. Planificación de operaciones y ventas. 11. Planificación de materiales. 12. Programación de operaciones.	3	7



Asignatura: Dirección de Operaciones y Calidad
Código: 32463
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Titulación: Máster Universitario en Administración de Empresas - MBA
Nivel: Master
Tipo: Obligatoria
Nº. de Créditos: 4 ECTS

Semana	Contenido	Horas presenciales	Horas no presenciales del estudiante
5	13. Gestión de proyectos.	3	7
6	14. Definición y principios de la Gestión de Calidad. Calidad en producto, servicio, proceso y sistema.	3	7
7	15. Calidad Total y Excelencia. El modelo EFQM de Excelencia.	3	7
8	16. La gestión por procesos desde el enfoque de la calidad. 17. La medición de la satisfacción del cliente	3	7
9	18. Gestión de la calidad: Normalización y Certificación	3	7
10	19. Mejora continua y herramientas	3	
11	Presentación de Trabajo Final	3	7

*Este cronograma tiene carácter orientativo.