



DATOS IDENTIFICATIVOS

Gestión de Operaciones y Calidad

Asignatura	Gestión de Operaciones y Calidad			
Código	V55M164V01108			
Titulación	Máster Universitario en Dirección y Administración de Empresas (MBA)			
Descriptores	Creditos ECTS 3	Seleccione OB	Curso 1	Cuatrimestre An
Lengua Impartición	Castellano			
Departamento	Departamento de IESIDE (Vigo)			
Coordinador/a	Rodríguez Gavín, Mónica			
Profesorado	Gómez Vieites, Álvaro Manuel Rodríguez Gavín, Mónica			
Correo-e	monica.rodriguez@ieside.edu			
Web	http://www.ieside.edu			
Descripción general	El objetivo de esta asignatura es mostrar al estudiante la importancia tanto de la dirección de operaciones como de la gestión de la calidad en el ámbito empresarial. Para ello, partiendo del análisis de los procesos, se abordarán las variables principales que intervienen en la gestión de producción de forma que sea capaz de parametrizarlas para poder predecir cuál será el output de un sistema productivo, y se analizarán los aspectos a considerar para el diseño de sistemas de gestión de la calidad.			

Competencias

Código	
A2	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.
B4	Aplicar los conceptos y las teorías a las organizaciones empresariales para descubrir nuevas oportunidades de negocio y lograr la generación de ventajas competitivas duraderas.
C8	Diseñar el mapa de procesos de una compañía, para diferenciar los procesos clave del negocio y parametrizar las variables que ayuden a predecir el output de un sistema productivo.
C9	Diseñar el sistema de gestión de la calidad de una organización, tomando como base el enfoque basado en procesos.
D7	Resolución de Problemas: Identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema para resolverlo con criterio y de forma efectiva.

Resultados de aprendizaje

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje
Identificar, analizar y mejorar los procesos de valor de la empresa y su relación con el resto de actividades, desde el punto de vista de la dirección de operaciones.	A2 B4 C8 D7
Parametrizar las variables para poder predecir cuál será el output de un sistema productivo.	C8 C9 D7
Diseñar el sistema de gestión de la calidad de una organización tomando como base el enfoque basado en procesos.	C8 C9

Contenidos

Tema

GESTIÓN DE OPERACIONES

La función de la dirección de operaciones
 Los procesos
 El producto
 La gestión de proyectos
 Gestión de la cadena de suministro
 El proceso de mejora continua y lean manufacturing
 La revolución de la Industria 4.0

CALIDAD

La calidad y su contexto
 Los sistemas de gestión de la calidad
 Las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad

Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Estudio de casos/análisis de situaciones	7	14	21
Resolución de problemas y/o ejercicios	5	15	20
Resolución de problemas y/o ejercicios de forma autónoma	0	10	10
Sesión magistral	10	0	10
Pruebas de tipo test	1	3	4
Pruebas de respuesta corta	1	9	10

*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

Metodologías

	Descripción
Estudio de casos/análisis de situaciones	Análisis de un hecho, problema o suceso real con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y entrenarse en procedimientos alternativos de solución.
Resolución de problemas y/o ejercicios	Actividad en la que se formulan problema y/o ejercicios relacionados con la asignatura. El alumno debe desarrollar las soluciones adecuadas o correctas mediante la ejercitación de rutinas, la aplicación de fórmulas o algoritmos, la aplicación de procedimientos de transformación de la información disponible y la interpretación de los resultados. Se suele utilizar como complemento de la lección magistral.
Resolución de problemas y/o ejercicios de forma autónoma	Actividad en la que se formulan problemas y/o ejercicios relacionados con la asignatura. El alumno debe desarrollar el análisis y resolución de los problemas y/o ejercicios de forma autónoma.
Sesión magistral	Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio o proyecto a desarrollar por el estudiante.

Atención personalizada

Metodologías	Descripción
Estudio de casos/análisis de situaciones	El profesor atenderá a las necesidades y consultas del estudiante relacionadas con el análisis de situaciones vinculadas con la materia, proporcionándole orientación, apoyo y motivación en el proceso de aprendizaje.
Resolución de problemas y/o ejercicios	El estudiante tendrá un seguimiento continuo y una atención personalizada, a través de la resolución de problemas y/o ejercicios y del control del trabajo realizado.

Evaluación

	Descripción	Calificación	Resultados de Formación y Aprendizaje
Estudio de casos/análisis de situaciones	Prueba en que se plantea una situación o problemática ya dada o que puede darse, partiendo de los diferentes factores involucrados, el análisis de los antecedentes, condiciones, de la situación, etc.	30	A2 B4 C8 D7 C9
Resolución de problemas y/o ejercicios	Prueba en la que el alumno debe solucionar una serie de problemas y/o ejercicios en un tiempo/condiciones establecido/as por el profesor. De esta manera, el alumno debe aplicar los conocimientos que ha adquirido. La aplicación de esta técnica puede ser presencial y no presencial. Se pueden utilizar diferentes herramientas para aplicar esta técnica como, por ejemplo, chat, correo, foro, audioconferencia, videoconferencia, etc.	20	A2 B4 C8 D7 C9
Pruebas de tipo test	Pruebas para evaluación de las competencias adquiridas que incluyen preguntas cerradas con diferentes alternativas de respuesta (verdadero/falso, elección múltiple, emparejamiento de elementos...). Los alumnos seleccionan una respuesta entre un número limitado de posibilidades.	10	A2 B4 C9

Pruebas de respuesta corta	Pruebas para evaluación de las competencias adquiridas que incluyen preguntas directas sobre un aspecto concreto. Los alumnos deben responder de manera directa y breve en base a los conocimientos que tienen sobre la materia.	40	A2 B4 C8 D7 C9
----------------------------	--	----	----------------

Otros comentarios sobre la Evaluación

La asistencia a las sesiones presenciales es obligatoria.

Fuentes de información

Bibliografía Básica

AENOR, **Norma UNE-EN-ISO 9000 (Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario)**, 1ª ed., AENOR, 2015

AENOR, **Norma UNE-EN-ISO 9001 (Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos)**, 1ª ed., AENOR, 2015

GOLDRATT, E.M., **La Meta**, 3ª ed., Díaz de Santos, 2005

HEIZER, J. y RENDER, B., **Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones tácticas**, 8ª ed., Prentice-Hall, 2008

JONQUIÈRES, M., **Manual de auditoría de los sistemas de gestión**, 1ª ed., AENOR, 2010

Bibliografía Complementaria

GOLDRATT, E.M., **La Cadena crítica**, Díaz de Santos, 2001

GÓMEZ MARTÍNEZ, J.A., **Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015**, 1ª ed., AENOR, 2015

PHILLIPS, A.W., **Cómo gestionar con éxito una auditoría interna conforme a ISO 9001:2015**, 1ª ed., AENOR, 2016

Recomendaciones

Asignaturas que continúan el temario

Dirección de Empresas/V55M164V01112

Otros comentarios

El estudiante debe revisar diariamente la cuenta de correo de IESIDE, dado que los avisos y comunicaciones se harán a esa cuenta.