



Universidad  
de Alcalá

# GUÍA DOCENTE

## OPERACIONES Y PROCESOS EMPRESARIALES

**Grado en Administración y Dirección  
de Empresas (Guadalajara)  
Universidad de Alcalá**

**Curso Académico 2021/2022**

**2º Curso – Segundo Cuatrimestre**

## GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:	<b>Operaciones y Procesos Empresariales</b>
Código:	<b>410014</b>
Titulación en la que se imparte:	
Departamento y Área de Conocimiento:	<b>Departamento Economía y Dirección de Empresas</b> <b>Área: Organización de Empresas</b>
Carácter:	<b>Obligatoria</b>
Créditos ECTS:	<b>6</b>
Curso y cuatrimestre:	<b>Segundo curso – Segundo Cuatrimestre</b>
Profesorado:	Antonio García Blanco – antonio.garciab@edu.uah.es David Álvaro Pérez – david.alvarop@uah.es
Horario de Tutoría:	<b>A convenir con los profesores por e-mail</b>
Idioma en el que se imparte:	<b>Español</b>
Responsable de la Asignatura:	<b>Antonio García Blanco</b>

### 1a. PRESENTACIÓN

La asignatura Operaciones y procesos empresariales una materia obligatoria que forma parte de los créditos de formación básica y se imparte en el segundo curso del Doble Grado de Derecho y Administración de Empresa.

La materia de Operaciones y procesos empresariales es una asignatura que permite introducir al alumno en el conocimiento de los procesos productivos y la asignación y gestión de los recursos tanto en las empresas industriales como de servicios donde se estudiará de forma específica el área funcional de producción dentro del contexto global de la empresa. Con esta asignatura se busca:

1. Comprender el concepto de empresa como Institución.
2. Entender la teoría de producción como base para la asignación eficiente de los recursos de la empresa.
3. Ser capaz de realizar una planificación básica de necesidades en un proceso productivo con criterios de eficiencia económica.

Al estudiar esta asignatura se conseguirán las bases necesarias para afrontar el estudio de otras materias del Grado de Administración de Empresa, en especial las materias del área de Organización de Empresa, Dirección Comercial y Estrategia Empresarial.

El estudio de empresa en el área de Organización de Empresa se completa en el Grado con las materias obligatorias Organización y Recursos Humanos, Dirección Estratégica Empresarial y con asignaturas optativas de otros grados de ADE como los itinerarios de Dirección Empresarial, Logística y Recursos Humanos.

Esta guía es una herramienta que permitirá al alumno entender cómo se van a desarrollar las clases, lo que se tiene que hacer para superar la materia, cómo se evaluará el trabajo, dónde podrá encontrar los materiales. En resumen, es una primera aproximación a todo lo que ocurrirá dentro y fuera del aula.

La gestión de operaciones consiste en diseñar, analizar y mejorar el proceso de producción, incluido el aprovisionamiento, la producción, la distribución, la gestión de inventario y la gestión de la cadena de suministro, con el objetivo de crear una ventaja competitiva para la empresa.

Esta guía recoge las actividades docentes a realizar de manera presencial, así como la realización de exámenes, presentaciones y otras actividades. Además, contempla la realización de otras actividades de manera virtual—síncrona o asíncrona—, tal como clases virtuales, píldoras de conocimiento, la entrega de trabajos vía plataforma, actividades de aprendizaje entre iguales (blogs o WIKI), ejercicios de autoevaluación o exámenes.

## 1b. PRESENTATION

The Business Operations and Processes course is a compulsory subject that is part of the basic training credits and is taught in the second year of the Double Degree in Business Law and Administration.

The subject of Operations and business processes is a subject that allows the student to be introduced to the knowledge of production processes and the allocation and management of resources in both industrial and service companies where the functional area of production will be specifically studied within of the global context of the company. With this subject we seek:

1. Understand the concept of business as an Institution.
2. Understand the theory of production as the basis for the efficient allocation of the company's resources.
3. Be able to carry out a basic planning of needs in a production process with economic efficiency criteria.

By studying this subject, the necessary bases will be obtained to face the study of other subjects of the Degree in Business Administration, especially the subjects of the area of Business Organization, Business Management and Business Strategy.

The study of business in the area of Business Organization is completed in the Degree with the compulsory subjects Organization and Human Resources, Strategic Business Management and with optional subjects of other degrees of Business Administration such as the itineraries of Business Management, Logistics and Human Resources.

This guide is a tool that will allow the student to understand how the classes are going to be developed, what has to be done to pass the subject, how the work will be evaluated, where they can find the materials. In short, it is a first approach to everything that will happen inside and outside the classroom.

## 2. COMPETENCIAS

<b>Competencias básicas generales</b>	
<b>CG1</b>	Capacidad para la resolución de problemas del entorno empresarial.
<b>CG2</b>	Capacidad de análisis y síntesis de temas económicos y empresariales.
<b>CG3</b>	Capacidad de organización y planificación empresarial.
<b>CG4</b>	Habilidad para analizar y buscar información proveniente de diversas fuentes empresariales.
<b>CG5</b>	Capacidad de tomar decisiones empresariales.
<b>CG6</b>	Compromiso ético en el trabajo.
<b>CG7</b>	Capacidad para trabajar en equipo.
<b>CG8</b>	Trabajar en entornos empresariales de presión.
<b>CG9</b>	Motivación por la calidad en el ámbito de la empresa.
<b>CG10</b>	Capacidad de adaptación a nuevas situaciones.
<b>CG11</b>	Compromiso con el desarrollo de los Derechos Humanos, los principios democráticos, la igualdad entre mujeres y hombres, la solidaridad, la protección mediambiental y con fomento de la cultura de la paz.
<b>CG12</b>	Capacidad de utilizar el idioma inglés para la búsqueda de información y empleo de recursos en ese idioma, y en la elaboración y presentación de actividades académicas.
<b>CB1</b>	Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
<b>CB2</b>	Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
<b>CB3</b>	Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
<b>CB4</b>	Que los estudiantes puedan transmitir información, e ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
<b>CB5</b>	Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
<b>Competencias transversales:</b>	
<b>CT1</b>	Adquirir técnicas y habilidades relacionadas con el ejercicio profesional, incluyendo la aplicación de la normativa deontológica que proceda.
<b>CT2</b>	Conocer los recursos disponibles para el acceso a la información y emplearlos con eficacia.
<b>CT3</b>	Adquirir destrezas comunicativas orales y escritas en lenguas modernas, tanto en el entorno profesional como en otro tipo de contextos.
<b>CT4</b>	Comprender las ideas y argumentos que se expresan en una lengua extranjera, por escrito y de manera oral, tanto en situaciones cotidianas como en contextos profesionales y especializados.
<b>CT5</b>	Manejar de manera avanzada las herramientas ofimáticas utilizadas con mayor frecuencia en un entorno profesional (procesador de textos, bases de datos y hojas de cálculo) y utilización avanzada de programas de comunicación electrónica, navegación y búsqueda de datos (correo electrónico e Internet).
<b>CT6</b>	Diseñar presentaciones utilizando programas informáticos y capacidad de estructurar la información de manera adecuada y transmitirla con claridad y eficacia,

	con un conocimiento básico del funcionamiento de las redes de transmisión de datos.
<b>CT7</b>	Conocer las principales técnicas de dirección, resolución de conflictos, selección laboral y motivación de equipos humanos en un entorno laboral con una utilización de estrategias eficaces en la gestión del tiempo
<b>CT8</b>	Planificar y desarrollar una investigación en un determinado campo de estudio, de acuerdo con los requisitos académicos y científicos que le sean propios.
<b>CT9</b>	Conocer la historia de la Universidad de Alcalá, el funcionamiento de las instituciones europeas y la realidad histórica, social, económica y cultura de los países europeos e iberoamericanos.
<b>Competencias específicas:</b>	
<b>CE1</b>	Adquirir las habilidades para defender puntos de vista económico-empresariales, utilizando las herramientas mínimas necesarias para poder expresar oralmente y por escrito, de una forma científica, datos económicos de una empresa-institución.
<b>CE2</b>	Interpretar la información empresarial considerando todas las partes de la empresa.
<b>CE8</b>	Reforzar y/o adquirir capacidades Matemática Básicas para el Análisis y la Gestión Empresarial.
<b>CE18</b>	Desarrollar la capacidad de análisis de la realidad económico-empresarial. Manejar y aplicar las técnicas instrumentales adecuadas para contrastar la validez empírica de distintas teorías económicas y de gestión de empresas.

### Resultados de aprendizaje de la asignatura

La Materia de operaciones y procesos empresariales en una asignatura que permite introducir al alumno En el conocimiento de los procesos productivos y la asignación y gestión de los recursos tanto en las empresas industriales como de servicios donde se estudiará de forma específica el área funcional de producción dentro del contexto global de la empresa

Con esta asignatura se busca:

1. Comprender el concepto de empresa como institución.
2. Entender la teoría de producción con base para la asignación eficiente de los recursos de la empresa.
3. Ser capaz de realizar una planificación básica de necesidades en un proceso productivo con criterios de eficiencias económica.

Al estudiar esta asignatura se conseguirán las bases necesarias para afrontar el estudio de otras materias del grado de Administración de empresa, en especial las materias del área de Organización de Empresas, Dirección Comercial y Estrategia empresarial.

## 3. CONTENIDOS

Bloques de contenido	Total de clases, créditos u horas
Introducción a la Dirección de Operaciones y la dirección de proyectos	• 12 horas
Aspectos estratégicos de la Dirección de Operaciones	• 26 horas
Aspectos tácticos de la Dirección de Operaciones	• 10 horas

Semana / Sesión	Contenido
01 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción y objetivos de la Dirección de Operaciones</li> <li>• Evolución histórica de la Dirección de Operaciones</li> <li>• Productividad parcial y total de los factores productivos</li> </ul>
02 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Dirección de proyectos y sus fases</li> <li>• La importancia de la dirección de proyectos. Planificación del proyecto.</li> <li>• Programación y control de proyectos.</li> <li>• Técnicas o métodos: GANT, CPM y PERT. Crítica a los métodos.</li> </ul>
03 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto y desarrollo del producto.</li> <li>• Técnicas de aplicación: Q.F.D., Benchmarking, etc.</li> <li>• El coste objetivo.</li> </ul>
04 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección del proceso y estrategias de capacidad de los equipos e instalaciones.</li> <li>• Tipos de procesos o configuraciones productivas.</li> <li>• Estrategias de proceso en la industria y en los servicios.</li> <li>• La selección y el diseño del proceso: sus repercusiones y factores que lo afectan.</li> </ul>
05 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad teórica de una instalación: Elementos determinantes del cálculo económico.</li> <li>• Planificación agregada</li> <li>• El plan maestro de producción</li> </ul>
06 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de localización.</li> <li>• Objetivos y factores clave en las decisiones de localización.</li> <li>• Tendencias y estrategias futuras en la localización. Métodos cuantitativos y cualitativos.</li> </ul>
07 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Gestión de la Calidad en la empresa.</li> <li>• Conceptos básicos y relevancia económica de la calidad.</li> <li>• Evolución histórica de los conceptos de calidad y sus métodos.</li> <li>• Técnicas empleadas en estos sistemas.</li> </ul>
08 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad - Estandarización, normalización y certificación: su relevancia económica.</li> <li>• Los costes de la calidad. Sistemas de gestión: ISO 900.2000 y EFQM.</li> </ul>
09 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la cadena de suministros.</li> <li>• Concepto, tareas y problemas básicos en la Gestión de la Cadena de Suministros (SCM).</li> </ul>
10 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la cadena de suministros. Gestión del aprovisionamiento: importancia económica, objetivos, fases.</li> <li>• Logística de adquisiciones y valoración de proveedores.</li> </ul>
11 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración y gestión de inventarios.</li> <li>• La gestión de almacén. Modelos de gestión: Punto de pedido, aprovisionamiento periódico y entradas y salidas simultáneas.</li> <li>• El stock de seguridad. Procedimientos de cálculo.</li> </ul>
12 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentaciones trabajos fin de curso.</li> </ul>

## 4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.-ACTIVIDADES FORMATIVAS

### 4.1. Distribución de créditos (especificar en horas)

Número de horas presenciales:	48 horas
Número de horas del trabajo propio del estudiante:	102 horas
Total horas	150 horas

### 4.2. Estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos

<p><b>Clases presenciales Presentación de Trabajos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clases teóricas:</b> estas clases se impartirán en grupos grandes de alumnos. Durante las mismas el profesor desarrollará los conceptos más importantes para la comprensión del tema.</li> <li>• <b>Resolución de casos prácticos:</b> se harán en grupos reducidos. Durante las sesiones se explicarán las fórmulas y el alumno aprenderá a utilizarlas buscando para ello la información esencial en los problemas propuestos.</li> <li>• <b>Presentación de Informes y trabajos:</b> el alumno tendrá que presentar a sus compañeros y al profesor informes y proyectos que haya realizado en casa. Para la presentación será necesario que utilice herramientas como el Power Point y otros recursos que faciliten la misma.</li> <li>• <b>Conferencias de directivos:</b> durante el curso los profesores de la asignatura invitarán a diversos directivos de empresas relevantes que expondrán su punto de vista sobre diversos temas relacionados con el temario.</li> <li>• <b>Debates sobre un tema propuesto:</b> el profesor entregará la documentación necesaria para la preparación del debate y fijará una fecha para el mismo. El profesor será el moderador del debate.</li> <li>• <b>Se colaborará con los profesionales del CRAI-Biblioteca</b> para que los estudiantes realicen una actividad que desarrolle las competencias informacionales en el uso y gestión de la información</li> <li>• <b>Pruebas parciales:</b> durante el curso el profesor propondrá diversas pruebas parciales para revisar la adquisición de conocimientos y la aplicación de los mismos.</li> </ul>
<p><b>Trabajo autónomo- Estudio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecturas</li> <li>• Búsqueda de información</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de actividades: ejercicios, casos, informes, trabajos.</li> <li>• Participación en foros/blog.....</li> <li>• Preparación de test de control y examen final</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Tutorías- Seminarios y Examen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las tutorías podrán ser en grupo o individuales y durante las mismas el profesor evaluará la adquisición de las competencias, el alumno tendrá que informar de la evolución de los informes y trabajos, y se evaluará el trabajo que está siendo realizando</li> <li>• <b>Examen final teórico – práctico:</b> al final del curso habrá un examen en el alumno tendrá que interrelacionar todos los conocimientos que ha aprendido, de esta manera se asegura que el conocimiento es transversal y que el alumno es capaz de relacionar los conceptos y aplicarlos.</li> </ul>

## 5. EVALUACIÓN: Procedimientos, criterios de evaluación y de calificación<sup>1</sup>

El proceso de evaluación normal estará inspirado en la evaluación continua del estudiante.

Aquellos alumnos que decidan abandonar el sistema de evaluación continua deberán comunicarlo al decano o director de centro en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, explicando las razones que le impiden seguir el sistema de evaluación continua.

Si el estudiante no participa en el proceso de enseñanza-aprendizaje según lo establecido en esta guía docente (asistencia, realización y entrega de actividades de aprendizaje y evaluación), se considerará no presentado en la convocatoria ordinaria.

### **Criterios de evaluación:**

#### ***Sobre el contenido y estudio:***

- Comprende los conceptos básicos y los sabe aplicar
- Relacionar las diferentes áreas de la empresa
- Resuelve adecuadamente los casos y ejercicios
- Sintetiza las ideas y plantea un razonamiento coherente en los informes y trabajos
- Sabe trabajar en equipo y animar y motivar al grupo
- Sabe realizar trabajo de síntesis
- Presenta con coherencia sus ideas y trabajos
- Realiza aportaciones originales
- Búsqueda de nuevos temas a plantear

#### ***Sobre las búsquedas, presentaciones e investigaciones:***

- Estructura final del proyecto
- Originalidad, aportes del proyecto
- Rigor en la presentación
- Integración teórico-práctica
- Coherencia del mismo
- Capacidad de síntesis



- Presentación
- Actas de trabajo

El rendimiento de los alumnos será evaluado por su trabajo, conocimientos y destrezas adquiridas y la mejora de su proceso de aprendizaje. **Los métodos a emplear serán:**

- a. Asistencia proactiva a clases teórico-prácticas y seminarios. Valoración de la participación activa de los alumnos 10%
- b. Resolución de casos prácticos y trabajos singulares o en equipo planteados, presentación pública de lecturas y/o el resultado de proyectos o búsqueda de información junto con superación de pruebas parciales que pudieran realizarse. 50%
- c. Superación de un examen final complementario teórico práctico 40%

Para la aprobación de la asignatura el estudiante deberá superar satisfactoriamente el conjunto de pruebas, entendiendo que todas ellas en conjunto evalúan la adquisición de todas las competencias desarrolladas.

Si no se supera la asignatura en convocatoria ordinaria se guarda la nota de actividades de la evaluación continua hasta la convocatoria extraordinaria.

### **Examen final**

Constará de varias preguntas teóricas y varios casos prácticos en los que habrán de demostrar que se han adquirido las competencias genéricas y específicas de la asignatura.

Para demostrar la adquisición de las competencias genéricas y específicas de la asignatura es necesario obtener una calificación mínima de 4 puntos (sobre un total de 10).

### **Convocatoria Extraordinaria Junio-Julio**

- a) Alumnos que han elegido evaluación continuada y que habiendo superado la parte de tareas no han logrado la nota necesaria en el examen final complementario: deberán repetir dicho examen en la convocatoria extraordinaria y se guardará el resto de sus notas de evaluación continuada para sumarlas al mismo.
- b) Alumnos en cualquier otra circunstancia diferente de la anterior: deberán realizar un examen final que constituirá el 100% de su nota.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Editorial</b>
Domínguez Machuca, J.A; Álvarez Gil, M.J. García González, S, Domínguez Machuca, M.A y Ruiz Jiménez, A. (1995 a y b)	Dirección de las operaciones: aspectos estratégicos y tácticos	Mc Graw Hill
Goldratt, E.M.	La Meta	Díaz de Santos
Jacobs, F.R y Chase, R.B. (2019)	Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros	Mc Graw Hill
Heizer, J y Barry, R. (2015)	Dirección de la producción y las Operaciones. Decisiones Tácticas. Y Estratégicas	Editorial Pearson.
Miranda González, F.J (2004)	Dirección de las Operaciones	Editorial Thomson
Liker, J.K.	Las Claves del éxito Toyota	Editorial Gestión 2000
Womack, J.P. (2017)	La máquina que cambió el mundo	Editorial Profit

## 7. NOTA INFORMATIVA

La Universidad de Alcalá garantiza a sus estudiantes que, si por exigencias sanitarias las autoridades competentes impidieran la presencialidad total o parcial de la actividad docente, los planes docentes alcanzarían sus objetivos a través de una metodología de enseñanza-aprendizaje y evaluación en formato online, que retornaría a la modalidad presencial en cuanto cesaran dichos impedimentos.