



PRESENTACIÓN

Breve descripción:

Cualquier organización, pública o privada, industrial o de servicios, tiene como objetivo básico aportar valor a sus clientes generando beneficios para sus propietarios y, contribuyendo a la satisfacción de sus empleados de una forma sostenible y permanente en el tiempo. Para alcanzar este objetivo debe necesariamente plantear una propuesta de valor y hacerla realidad. Operaciones es el área que tangibiliza la estrategia y ejecuta el negocio, gestionando para ello los recursos que tiene a su disposición. Estos recursos son básicamente: instalaciones y equipos, personas e información.

Usando estos recursos, la empresa debe decidir cómo organizarse para adquirir unos materiales y servicios de los proveedores, transformarlos en productos y servicios y, finalmente entregarlos a los clientes. Esta organización se realiza por medio del establecimiento de procesos y trabajo por proyectos de cuyo estudio trata esta asignatura.

Según sea la estrategia elegida de aportar valor por parte de la empresa, sus operaciones deberán ser configuradas de una u otra forma. Conocer qué Máster Universitario en Gestión de Empresas de Comunicación

- **Módulo/Materia:** 2. Funciones, procesos y estrategias / 2.2 Dirección de personas y organizaciones
- **ECTS:** 2
- **Curso, semestre:** 1 / 2
- **Carácter:** Obligatorio
- **Profesorado:** Marisa Martínez.
- **Idioma:** Castellano
- **Aula, Horario:** Aula 4. Viernes de 15:15h a 21:00h y sábado de 09:00h a 13:30h.

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS

CTO-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.

CTO-CE8 - Dentro del amplio marco de las organizaciones, de su contexto externo y de los procesos de gestión, los titulados deben ser capaces de adquirir conocimientos y desarrollar su comprensión en el área de la dirección de personas - la gestión y el desarrollo de las personas dentro de las organizaciones.

CTO-CE9 - Dentro del amplio marco de las organizaciones, de su contexto externo y de los procesos de gestión, los titulados deben ser capaces de adquirir conocimientos y desarrollar su comprensión en el área de la gestión de operaciones - la gestión de los recursos y operaciones de sistemas de información, el desarrollo, gestión y explotación de los procesos productivos, y su impacto en las organizaciones, y la gestión de contenidos en los diversos medios.

CTO1-CE -CE11 Dentro del amplio marco de las organizaciones, de su contexto externo y de los procesos de gestión, los titulados deben ser capaces de adquirir conocimientos y



Universidad de Navarra

desarrollar su comprensión en el área de las tecnologías de la información (TIC) – la comprensión y el uso de las TIC para su aplicación en los negocios, y la comprensión de su impacto en los distintos mercados de la comunicación.

HABILIDADES

HAB-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.

HAB-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.

HAB-CG2 - Ser capaz de expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en la exposición de planes, informes y propuestas en el ámbito de la gestión. En esa expresión se primarán el orden, la claridad y la creatividad, y se tendrá en cuenta la habilidad para divulgar ese conocimiento a personas expertas y no expertas.

HAB-CG3 - Ser capaz de dominar la comprensión oral y escrita de un idioma extranjero, con especial aplicación a las habilidades de comprensión en cuanto a terminología del mundo de los negocios y de los medios de comunicación.

HAB-CG8 - Ser capaz de desarrollar habilidades para la planificación y gestión del tiempo, para la resolución eficaz de problemas y la toma de decisiones en entornos de trabajo en equipos interdisciplinarios.

HAB-CG9 - Ser capaz de utilizar las herramientas digitales básicas para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.

que se plantean en las empresas que operan en los mercados de la comunicación y las industrias creativas.

HAB-CE181- Ser capaces de utilizar el cálculo y de desarrollar habilidades cuantitativas, incluida la utilización de los modelos de negocio

CAPACIDADES

CAP-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.

CAP-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.

CAP-CG1 - Ser capaz de integrar conocimientos avanzados sobre un tema y para hacer frente a la resolución de problemas complejos.

CAP-CG4 - Ser capaz de realizar eficazmente procesos de análisis, síntesis, crítica y autocrítica, aplicados a la comprensión de conocimientos y problemas complejos.

CAP-CG6 - Ser capaz de analizar la realidad, de diagnosticar problemas, y de formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común.



Universidad de Navarra

CAP-CG7 - Ser capaz de buscar y gestionar información relevante para adaptarse con flexibilidad a nuevas situaciones y cambios.

CAP-CG10 - Ser capaz de desarrollar sus competencias profesionales en el marco de una sociedad abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria.

CAP-CG11 - Ser capaz de entender la importancia de la cultura emprendedora y de conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras.

CAP-CG12 - Ser capaz de valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.

CAP-CG13 - Ser capaz de apreciar el conocimiento de otras culturas y costumbres, y valorar la diversidad multicultural y la habilidad para trabajar en un contexto internacional.

CAP-CG14 - Ser capaz de asumir como profesional y como ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida, y el compromiso de seguir aprendiendo a través de la reflexión sobre la práctica y la experiencia.

CAP-CG15 - Ser capaz de percibir la importancia del compromiso ético y deontológico, y de la preocupación por la calidad y el rigor en el ejercicio del desarrollo profesional.

CAP-CE14 - Ser capaces de pensar críticamente y de ser creativos: la gestión de los procesos creativos en sí mismos, así como de organizar, analizar, sintetizar ideas, y evaluar propuestas de gestión críticamente.

PROGRAMA

Módulo I: Gestión de procesos

- o Entender la importancia de las operaciones en la competitividad empresarial.
- o Conocer herramientas para el análisis, diagnóstico y mejora de procesos.
- o Familiarizarse con las filosofías lean y kaizen para mejorar la competitividad.
- o Aplicar herramientas de gestión de procesos a empresas de servicios.

Módulo II: Gestión de proyectos

- o Conocer conceptos y herramientas para la gestión de proyectos, tanto tradicionales como disruptivos.

Módulo III: Estrategia de Operaciones

- o Entender las operaciones desde una perspectiva estratégica.
- o Identificar la propuesta de valor y su relación con ventajas competitivas.
- o Comprender la coordinación entre estrategia y operaciones.
- o Tomar consciencia del impacto tecnológico en las operaciones.

ACTIVIDADES FORMATIVAS



Universidad de Navarra

Clases presenciales. 75 horas. 100% presencialidad.

Discusión de casos 75 horas. 100% presencialidad.

Trabajo individual 162.5 horas. 0% presencialidad.

Reuniones de grupo. 75 horas. 0% presencialidad.

Tutorías. 5 horas. 100% presencialidad.

Seminarios. 20 horas. 100% presencialidad.

Evaluación. 37.5 horas. 100% presencialidad.

EVALUACIÓN

CONVOCATORIA ORDINARIA

- Participación en clase 70%
- Informe 30%

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

- Se concretará con el alumno de forma individual.

HORARIOS DE ATENCIÓN

- Dra Marisa Martínez. marisamartinezjimenez@gmx.com

BIBLIOGRAFÍA

CASOS:

Se proporcionarán semanalmente de acuerdo con el temario.

LECTURAS COMPLEMENTARIAS:

En esta sección presentamos una serie de títulos para aquellos que estéis interesados en profundizar en los conocimientos relativos a Dirección de Operaciones (probablemente después del Máster).

- Eliyahu M. Goldratt La Meta: Un Proceso De Mejora Continua, Diaz de Santos.
- Eliyahu M. Goldratt Cadena Crítica, Ediciones Granica.
- Chase, R. B., Aquilano, N. J., Jacobs, F.R., Production and Operations Management; Manufacturing and Services, Richard D. Irwin, Inc.,1998. Shoeder, R.
- William J. Stevenson, Operations Management; McGraw Hill., 1992.
- Slack, N. et al., Operations Management, Pitman, 1997.
- Jim Highsmith Agile Project Management: Creating Innovative Products
- Daniel T. Jones, James P. Womack , Lean Thinking: Cómo utilizar el pensamientoLean para eliminar los despilfarros y crear valor en la empresa .
- Drew Locher, Lean Office and Service Simplifaid, CRC Press
- Michael L. George, Lean Six for Service, Mc Graw Hill



Universidad de Navarra

- Denyse Drummond-Dunn , Winning Customer Centricity: Putting Customers at the Heart of YourBusiness-One Day at a Time
- Nigel Slack y Mike Lewis: Operation Strategy, Pearson

Todos los artículos/lecturas se pueden encontrar en la biblioteca virtual de la universidad:

[Enlace a UNIKA](#)