

Dirección de operaciones y logística (PADD)

Ignasi Estruch Goicoechea
Ramon González Cambray
José López Parada

PID_00211070

Material docente de la UOC


Ignasi Estruch Goicoechea

Ingeniero en organización industrial por la Universitat Politècnica de Catalunya (2004), diplomado en ingeniería técnica por la Universitat Politècnica de Catalunya (1993) y Master Executive en Supply Chain Management. Logística Internacional por la Fundación UPC. Actualmente, es el Coordinador de Competitividad Empresarial en ACCIO (Generalitat de Catalunya), y hasta 2007 fue director de la oficina de Barcelona en RBT CONSULTING (Manufacturing & Supply Chain). Ha coordinado varias publicaciones entre las que destacan *Manual práctico para el desarrollo y desarrollo de la estrategia* y *Guía práctica de modelos de negocio de referencia*.


Ramon González Cambray

Ingeniero en informática de gestión. Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado. Máster en Educación y TIC (*e-Learning*). Director de programa de la UOC Business School. Profesor de los Estudios de Economía y Empresa de la UOC. Director del Máster en Dirección y Gestión de la Innovación de la UOC. Ha sido consultor y auditor de sistemas de gestión. Director de proyectos de calidad, innovación y TIC. Evaluador europeo del Modelo EFQM.


José López Parada

Doctor por la Universidad de Barcelona, Licenciado en Ciencias Económicas (Economía de la Empresa) por la UB, Ingeniero Técnico Industrial por la UPC, diplomado por el IESE y Diploma de Suficiencia Investigadora por la UB. Actualmente es consultor de la UOC, profesor de Organización en la Escuela universitaria Salesiana de Sarrià (EUSS) adscrita la UAB y del Departamento de Economía y Organización de Empresas de la Universidad de Barcelona. Además es profesor de Escuelas de Negocio, españolas y extranjeras, en las áreas de Supply Chain, Producción y Logística. Y además consultor, *freelance*, de empresas para temas de organización, producción y mejora continua.

El encargo y la creación de este material docente han sido coordinados por el profesor: Ramon González Cambray (2015)

Primera edición: marzo 2015

© Ignasi Estruch Goicoechea, Ramon González Cambray, José López Parada

Todos los derechos reservados

© de esta edición, FUOC, 2015

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Diseño: Manel Andreu

Realización editorial: Oberta UOC Publishing, SL



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

Contenidos

Módulo didáctico 1

La estrategia de operaciones como ventaja competitiva

Ignasi Estruch Goicoechea

1. Introducción a la dirección de operaciones
2. La innovación en las operaciones como ventaja competitiva
3. Definir la estrategia de operaciones
4. De la estrategia a la acción. Políticas, organización y planificación
5. Evaluar la estrategia de operaciones definida. Sistema de indicadores
6. La gestión del ciclo de pedido
7. Sistemas de información en las operaciones

Módulo didáctico 2

La gestión de las operaciones

Ignasi Estruch Goicoechea

1. Nuevos retos de las compras y aprovisionamiento
2. Sistemas de producción eficientes
3. Las operaciones en el área de distribución y servicio al cliente

Módulo didáctico 3

Logística internacional. Descripción de los INCOTERMS

José López Parada

1. La internacionalización de la empresa
2. Los riesgos del comercio exterior y su cobertura
3. La operativa de exportación
4. El movimiento internacional de mercancías

Módulo didáctico 4

Tendencias en la *Supply Chain*

Ignasi Estruch Goicoechea

1. Transformaciones globales
2. Impacto de las transformaciones globales en las futuras cadenas de suministro

Módulo didáctico 5

Orientación al cliente

Ramon González Cambray

1. Conceptos generales
2. La orientación al cliente
3. Necesidades y expectativas del cliente
4. La satisfacción del cliente
5. Fidelización de clientes
6. Medición, seguimiento y análisis

