



MBA 2025

GESTION DE OPERACIONES

Prof. Alvaro Albornoz Bueno y Rodolfo Torres-Rabello

INTRODUCCIÓN

El término **gestión o administración de operaciones** se refiere al diseño, dirección y control sistemáticos de los procesos que transforman los insumos en servicios y productos para los clientes internos y externos. La gestión de operaciones usa apropiadamente recursos para crear resultados que cumplan los requerimientos establecidos por el mercado. La Gestión de Operaciones se aplica a todo tipo de organizaciones: empresas manufactureras, empresas que compran y venden productos, empresas de servicios y organizaciones sin fines de lucro. La Gestión de las Operaciones moderna puede ser la clave del éxito de una organización, en el contexto del entorno complejo, incierto y volátil. Por ello, este curso está diseñado para discutir tópicos contemporáneos de gestión de Operaciones con mirada del siglo XXI.

METODOLOGÍA

El curso incluirá sesiones de clases y conversatorios, complementados por lecturas seleccionadas. Es indispensable la participación activa durante las sesiones.

La mayor parte de las sesiones serán online vía MsTeams, cámaras encendidas en cuanto sea posible. La penúltima sesión será presencial, en la que resolveremos un caso de estudio en equipos.

CONTENIDOS

UNIDAD 1: ESTRATEGIA CENTRADA EN EL CLIENTE Y GESTIÓN DE OPERACIONES

La Administración de Operaciones impacta en el negocio de muchas maneras. Así, un diseño apropiado de las Operaciones permite lograr ventajas competitivas, siendo más veloz que los competidores, o produciendo a menor costo, o entregando servicios de mayor calidad. Hay otras formas como las Operaciones impactan en el negocio; por ejemplo, una gestión apropiada de las compras, el almacenamiento y la entrega de productos permite aumentar la rotación de inventarios, lo que impacta directamente en la rentabilidad, aún sin aumentar los márgenes. Por ello, en esta unidad discutiremos la relación entre estrategia y operaciones, colocando al cliente en el centro.

UNIDAD 2: GESTIÓN DE PROCESOS Y DE LA CADENA DE SUMINISTRO

La gestión de las operaciones se desarrolla mediante procesos de negocio. Los procesos atraviesan horizontalmente la organización, involucrando a menudo varias áreas, lo que plantea enormes desafíos de coordinación. Un sistema de procesos de negocio, organizados en una red de colaboración para entregar valor a los clientes se ha dado en llamar “gestión de cadenas de suministro” (en inglés, Supply Chain Management). Tanto los procesos como las cadenas de suministro se aplican a empresas de producto y también de servicios. En esta unidad discutiremos realidades y buenas prácticas con enfoque estratégico.

UNIDAD 3: EXCELENCIA OPERACIONAL

En un mundo donde lo único constante es el cambio, mejorar continuamente es una necesidad imperiosa. Los procesos de operaciones son constantemente mejorados, ya sea en forma incremental o drástica, con métodos tanto cualitativos como cuantitativos. Veremos como, en muchos casos, se requiere utilizar conocimiento nuevo para ofrecer un nuevo producto o servicio que desean los clientes, es decir, desarrollar una nueva manera de hacer las cosas, con impacto en el negocio. El análisis de riesgos es clave para anticiparse a posibles interrupciones. En esta unidad, entonces, discutiremos mejoras incrementales, drásticas e innovadoras, en el marco de modelos operativos customizados para cada organización.

EVALUACIÓN DEL CURSO

El curso será evaluado mediante un ensayo individual, cuyas características se describen en el documento “Evaluación del Curso Operaciones MBA 2025”.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Jay Heizer and Barry Render. *Operations Management*. USA: Pearson (11th Ed.)
- Lee Krajewsky et al. *Operations Management: Processes and Supply Chains*. USA: Pearson
- F. Robert Jacobs and Richard Chase. *Operations and Supply Chain Management*. USA: McGrawHill

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Chavez, Jorge y Torres-Rodolfo. *Supply Chain Management: logrando ventajas competitivas a través de la gestión de la cadena de suministro*. Chile: Edit. RIL, 2015
- Del Sol, Patricio. *Efecto Red*. Chile: Kindle, 2025