

Gestión de Operaciones

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 50 horas

Objetivo general

Desarrollar competencias para planificar, diseñar, administrar y optimizar procesos operacionales, integrando criterios de productividad, capacidad, localización, distribución física, innovación y mejora continua, con el propósito de generar ventajas competitivas sostenibles y maximizar el valor entregado al cliente.

Objetivos específicos

- Comprender la gestión de operaciones como un sistema estratégico que integra recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales para la generación de bienes y servicios.
- Analizar y diseñar productos, servicios y procesos mediante metodologías modernas de desarrollo, innovación e ingeniería de valor.
- Evaluar y seleccionar estrategias de procesos productivos considerando productividad, flexibilidad, costos y requerimientos del mercado.
- Planificar la capacidad operativa de corto, mediano y largo plazo mediante herramientas de análisis de demanda, utilización, eficiencia y gestión de restricciones.
- Aplicar modelos de localización y distribución física (layout) para optimizar flujos de trabajo, materiales e información.
- Implementar indicadores de gestión y metodologías de mejora continua orientadas a la excelencia operacional, sostenibilidad y competitividad organizacional.

Módulos de aprendizaje

MÓDULO 1: Fundamentos Estratégicos de la Gestión de Operaciones

- La empresa como sistema integrado de transformación.
- Evolución de la Dirección de Operaciones.
- Estrategia corporativa y estrategia de operaciones.
- Objetivos competitivos: costo, calidad, flexibilidad, innovación y tiempo de respuesta.
- Productividad y desempeño operacional.
- Tendencias actuales:
 - Lean Operations.

- Transformación digital.
- Industria 4.0.
- Sostenibilidad y economía circular.
- Indicadores clave de gestión operacional (KPIs).

MÓDULO 2: Diseño de Productos, Servicios y Procesos

- Diferencias entre bienes y servicios.
- Desarrollo de nuevos productos y servicios (DNP).
- Ciclo de vida del producto.
- Diseño concurrente y diseño secuencial.
- Ingeniería y análisis de valor.
- Diseño robusto, modular y sustentable.
- Herramientas de innovación:
 - QFD (Casa de la Calidad).
 - Benchmarking.
 - CAD/CAM.
- Estrategias de procesos:
 - Enfoque por proceso.
 - Enfoque por producto.
 - Procesos repetitivos.
 - Personalización masiva.
- Diagramas de flujo y mapeo de procesos.
- Análisis costo-volumen-utilidad y punto de equilibrio.

MÓDULO 3: Planificación de Capacidad y Gestión de Recursos Operacionales

- Concepto de capacidad productiva.
- Capacidad teórica, efectiva y real.
- Utilización y eficiencia operacional.
- Economías y deseconomías de escala.
- Curva de aprendizaje.

- Gestión de cuellos de botella y restricciones.
- Planificación de capacidad a largo plazo.
- Estrategias de expansión y contracción.
- Ajuste entre capacidad y demanda.
- Revenue Management en organizaciones de servicios.
- Gestión de recursos:
 - Humanos.
 - Materiales.
 - Tecnológicos.
 - Infraestructura operativa.

MÓDULO 4: Localización, Distribución Física y Diseño Operacional

- Importancia estratégica de la localización.
- Factores críticos de emplazamiento.
- Métodos de evaluación:
 - Factores ponderados.
 - Centro de gravedad.
 - Análisis multicriterio.
- Localización de empresas físicas y digitales.
- Fundamentos de distribución en planta (Layout).
- Tipos de Layout:
 - Por proceso.
 - Por producto.
 - Posición fija.
 - Células de manufactura.
- Diseño de almacenes y centros logísticos.
- Optimización de flujos de materiales e información.
- Ergonomía aplicada al trabajo.
- Seguridad operacional y prevención de riesgos.

- Diseño eficiente de puestos de trabajo.

MÓDULO 5: Control Operacional, Productividad y Mejora Continua

- Sistemas de control operacional.
- Medición de la productividad:
 - Monofactorial.
 - Multifactorial.
- Cuadros de mando e indicadores de gestión.
- Gestión de calidad en operaciones.
- Costos operacionales y análisis de eficiencia.
- Lean Management y eliminación de desperdicios.
- Kaizen y mejora continua.
- Introducción a Six Sigma.
- Gestión de riesgos operacionales.
- Sostenibilidad y eficiencia en los procesos.
- Desarrollo de planes de mejora operacional basados en datos.

Meta de Aprendizaje

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de gestionar integralmente las operaciones de una organización, diseñando, planificando, controlando y optimizando sistemas productivos y de servicios. Aplicarán herramientas estratégicas y operativas para mejorar la productividad, la capacidad instalada, la distribución de recursos y la competitividad empresarial, asegurando eficiencia, calidad, sostenibilidad y orientación al cliente en entornos dinámicos y altamente exigentes.

Metodología del Curso Asincrónico

El curso se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

- **Lecturas guiadas:** Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.
- **Presentaciones interactivas:** Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.
- **Videos de apoyo:** Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).
- **Casos prácticos:** Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.
- **Foros de participación:** Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.

3. Rol del Tutor

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

- Cuestionarios en línea por módulo.
- Actividades prácticas o estudios de caso.
- Evaluación final integradora.

La aprobación del curso requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.