

 **Impacto Científico**

**Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**

Vol. 13. N°1. Junio 2018. pp. 47-57

Propuesta de postgrado para la formación gerencial: Maestría en Gerencia de Operaciones

Ana Teresa Prieto y María Mármol

*Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago, Venezuela
anatare63_3@hotmail.com*

Resumen

Inscrita en la tradición de la formación gerencial y directiva desarrollada en la Universidad del Zulia, la Maestría en Gerencia de Operaciones se constituye en un programa de alto nivel académico que busca consolidar los procesos de formación integral de los directivos empresariales para fortalecer tanto su capacidad de trabajo en equipos interdisciplinarios y sus facultades para la innovación, como la permanente aplicación del conocimiento a través de la investigación aplicada, la disposición para promover el perfeccionamiento del hombre en la organización, con competencias y habilidades para dirigir y gestionar, de manera efectiva, los sistemas y los procesos productivos de las operaciones en las organizaciones. En este orden de ideas, el profesional egresado de la Maestría en Gerencia de Operaciones, tendrá la formación requerida del profesional en gerencia, con capacidad de asumir responsabilidades como: gerencia general, gerencia de operaciones, gerencia de mantenimiento, gerencia de manufactura, gerencia de calidad, gerencia de tecnología, gerencia de logística, gerencia de producción, o consultor independiente. El programa, ofrecido por la Coordinación de Postgrado e Investigación del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, busca contribuir de manera efectiva a la innovación y al mejoramiento de los sistemas empresariales, como una forma de dar respuesta a las importantes transformaciones económicas y sociales que requiere Venezuela. La Maestría en Gerencia de Operaciones fomenta el trabajo interdisciplinario al integrar conocimientos propios de los procesos de toma de decisiones a nivel táctico y operativo de las organizaciones, con conocimientos administrativos, gerenciales característicos en la toma de decisión estratégica. En este sentido, dicha integración busca formar magísteres con sólidos conocimientos en las ciencias de la administración empresarial.

Palabras clave: Formación gerencial, maestría en gerencia de operaciones, innovación, procesos productivos.

*A postgraduate proposal for management
formation:
mastery in operations management*

Abstract

Inscribed in the tradition of management training and management developed at the University of Zulia, the Master in Operations Management is a high-level academic program that seeks to consolidate the processes of comprehensive training of business managers to strengthen both their ability to work in interdisciplinary teams and their faculties for innovation, such as the permanent application of knowledge through applied research, the willingness to promote the improvement of man in the organization, with competencies and skills to effectively direct and manage systems and the productive processes of the operations in the organizations. In this order of ideas, the professional graduate of the Master's in Operations Management, will have the required training of the professional of the management and will be able to assume responsibilities such as: general management, operations management, maintenance management, manufacturing management, quality management, technology management, logistics management, production management, or independent consultant. The program, offered by the Postgraduate and Research Coordination of the Costa Oriental del Lago Nucleus of the University of Zulia, seeks to contribute effectively to innovation and the improvement of business systems of the important economic and social transformations that Venezuela requires. The Master's Degree in Operations Management encourages interdisciplinary work by integrating knowledge of the decision-making processes at the tactical and operational levels of organizations, with the administrative, managerial knowledge characteristic of strategic decision-making. In this sense, this integration seeks to train students with solid knowledge in the sciences of business administration.

Keywords: Management training, expertise in operations management, innovation, production processes.

Introducción

Actualmente, la globalización económica de los mercados y los adelantos tecnológicos hacen que la operación integrada de los sistemas informáticos, productivos, logísticos de las empresas conformados por personas, información, técnicas, recursos materiales como financieros, procesos, equipos así como energía,

necesitan de estructuras organizacionales hombre-máquina-procesos cada vez de mayor complejidad en un ambiente de creciente competitividad, escasez de recursos y sostenibilidad ambiental.

En este marco referencial, las empresas requieren consecuentemente de profesionales competentes en métodos apropiados para su diseño, mejora, desarrollo sistémico, capacitados para entender, analizar, sintetizar, optimizar las medidas de desempeño, flexibilidad como eficiencia de la ejecución de sus sistemas operacionales: información, inventarios, almacenamiento, transporte, abastecimiento, manufactura y servicios.

Bajo esta perspectiva, las operaciones en las empresas, son actividades que se relacionan a la creación de bienes así como también a servicios. En organizaciones de manufactura (creación de bienes tangibles), las actividades suelen ser estructuradas. En organizaciones donde no se manufacturan bienes tangibles (creación de servicios), las actividades no suelen ser tan estructuradas. Las funciones operativas dentro como fuera de una organización son un área de sumo interés. Dichas funciones tienen un efecto importante en la producción (creación de bienes-servicios), en la productividad y en la calidad de vida de la sociedad.

Ahora bien, el crecimiento del sector empresarial en el mundo, y en Venezuela, es un hecho, de ello da como resultado también las actividades auxiliares que forman un conjunto de servicios que han dado forma a la plataforma logística sobre la cual se está dando la evolución del sector. Como resultado de estos cambios, se ha requerido una reformulación que toma en cuenta tanto el crecimiento del sector, como el desarrollo de actividades conexas a este crecimiento.

Asimismo, el ingreso a un mercado global implica para la industria regional-nacional competir con empresas de nivel internacional para lograr la supervivencia. Esto exige mejorar el aprovechamiento de los recursos regionales, además de los niveles de competitividad y productividad, por ello será necesario desarrollar nuevas competencias en el personal que labora en dicha industria. Ante esto, el sistema educativo debe responder desarrollando programas de formación de profesionales competentes a nivel de postgrado, que apliquen los conocimientos para innovar o adaptar sistemas de operaciones avanzados.

Desarrollo

En los planes nacional-estatales de desarrollo, así como en los distintos instrumentos de planeación de la Universidad del Zulia en el Núcleo Costa Oriental del Lago, se reconoce la necesidad de formación de recursos humanos que atiendan la problemática social, vinculándola al desarrollo sustentable de la región. Se identificó que se requieren nuevos planes que amplíen y diversifiquen los perfiles de egreso de manera que éstos puedan contribuir a los retos de desarrollo científico y tecnológico regional.

Tomando en cuenta esto, se realizó un estudio de factibilidad que sirviera de base para estructurar un postgrado con orientación de maestría, que integrara y aprovechara las fortalezas, también las competencias de los cuerpos académicos que conforman esta dependencia universitaria. Este postgrado nivel Maestría en Gerencia de Operaciones pretende desarrollar en el estudiante competencias que le permitan desempeñarse con la capacidad para responder a los retos de un mercado globalizado.

Al respecto, sus egresados podrán atender problemas relacionados a: al control de costos, procesos de fabricación, métodos relacionados con la eficiencia de la empresa, reducción de inventarios, entregas rápidas, supervisión de la calidad y generación de nuevos productos; además de fortalecer sus habilidades para la toma de decisiones apoyadas en una capacidad creadora y en el conocimiento de elementos científico-tecnológicos.

Por lo anteriormente expuesto, el programa propuesto constituye una opción para formar un profesional con dominio de métodos, estrategias, técnicas y herramientas, para realizar estudios e investigaciones que coadyuven a mejorar los procesos gerenciales-administrativos en las organizaciones. Su objetivo es formar un profesional con conocimientos (saber), habilidades (poder hacer) y actitudes (querer hacer), que demanda el complejo sistema global-empresarial de nuestros días, capacitado para realizar estudios e investigaciones sobre los procesos gerenciales-administrativos en las organizaciones, que posibiliten su desarrollo como también la optimización de su servicio en términos de excelencia.

Factibilidad del programa

Esta maestría es factible en el caso de la Costa Oriental del Lago del Estado Zulia, debido a que en la revisión estructural-organizacional de las empresas ubicadas en la región se señala que en esta subregión la industria petrolera tiene una marcada influencia en el desarrollo de las actividades económicas, siendo así, existe una alta proporción de empresas dedicadas a prestar servicios de operaciones a esta industria.

Asimismo, se ubican las empresas medianas en metalmecánica que refuerzan el parque industrial de la zona, el resto lo conforman las grandes empresas que tienen como misión la producción, extracción petrolera, las petroquímicas, las dedicadas al alquiler de herramientas-equipos a la industria petrolera, y las empresas cuya actividad es la venta de maquinarias-equipos. Estas afirmaciones se sustentan en un estudio diagnóstico realizado por la Coordinación de Postgrado e Investigación de la Universidad del Zulia en el Núcleo Costa Oriental del Lago (Núcleo LUZ-COL) para el año 2016.

Por otro lado, la maestría alcanza su pertinencia cuando en los reglamentos de la universidad se contempla: el postgrado así como la investigación deben complementar la función docente de pregrado del Núcleo que incluye el de los programas que se facilitan, para este caso el de ciencias económicas y el de ingeniería, en cuanto a la

generación de nuevos conocimientos científicos-tecnológicos, producidos a través del proceso de integración de dichas áreas, acorde a las necesidades de la institución y del entorno.

Esta interrelación se justifica para la vinculación pregrado, postgrado e investigación, más aun si se considera a la educación como un proceso continuo que requiere actualización y adecuación de conocimientos, a fin de cumplir con los requerimientos que exige una sociedad sometida a constantes transformaciones para lo cual necesita de profesionales, capaces de presentar alternativas de solución a problemas locales, regionales, y nacionales.

Asimismo, la maestría tendrá relevancia social dando respuesta a la exigencias del entorno laboral donde se ubica, dado que el egresado del Programa de Maestría en Gerencia de Operaciones, será un profesional capacitado para efectuar, con nivel universitario, labores de investigación, gerencia además de docencia superior sobre el área empresarial que propendan a la adquisición de nuevos conocimientos, datos o relaciones, mediante la consulta de fuentes primarias, así como la aplicación de un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico.

En cuanto a la demanda real que presenta esta maestría, como ya se mencionó, se tiene la actividad empresarial petrolera, las empresas dedicadas a prestar servicios de operaciones a esta industria, empresas medianas en metalmecánica, grandes empresas que tienen como misión la producción, extracción petrolera, petroquímicas, empresas de alquiler de herramientas-equipos a la industria petrolera, y las empresas cuya actividad es la venta de maquinarias-equipos. Es por ello que los contenidos de las asignaturas que se faciliten en la maestría serán presentados desde un punto de vista estratégico, táctico y operativo, en función de la audiencia.

Por todo lo expuesto, el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia en continua colaboración para la retroalimentación de tanto la empresa privada como las autoridades gubernamentales de la Costa Oriental del Lago, ha desarrollado el Programa de Maestría en Gerencia de Operaciones acorde con éstas, además de otras necesidades del sector empresarial zuliano y las tendencias mundiales de la gestión de operaciones.

Fundamentación filosófica

El hombre es el único ser que tiene capacidad de entender el mundo y de reflexionar sobre él. El hombre sin inteligencia no hubiera subsistido, la inteligencia en sí misma produce al hombre una vida más cómoda. La filosofía es, pues, una concepción del mundo y de la vida que repercute sobre la conducta. Esto sucede no sólo con la filosofía de los "filósofos profesionales", sino también con la "filosofía" del hombre común. Toda teoría filosófica conduce a una actitud e intenta explicar unitariamente la realidad. Por eso dice que la filosofía es una reflexión totalizadora en cuyo campo entran tanto lo natural como lo humano.

La filosofía ha sido la madre de muchas disciplinas como: epistemología, lógica, ética, gnoseología y la más moderna, la filosofía de la educación, que estudia el fenómeno educativo y las teorías sobre el mismo desde una perspectiva racional, con el deseo de ofrecer una explicación última sobre la educación humana. La filosofía de la educación tiene su origen remoto en el mundo antiguo, sobre todo en autores como Platón y Aristóteles, que hablaron continuamente de la educación humana y del modo ideal en el que debería ser formado el individuo para entrar a formar parte de la vida social.

A partir del renacimiento y en los inicios de la edad moderna se produjo un amplio desarrollo de teorías educativas. Luis Vives, Erasmo de Rotterdam, Comenio, Jean-Jacques Rousseau, John Locke, Immanuel Kant, Fröbel, y otros autores, ofrecieron diversas reflexiones sobre la educación del hombre y sobre el camino que lo llevaría a su perfeccionamiento como individuo y como miembro de la sociedad.

Desde la aparición y desarrollo de las ciencias administrativas, con la posterior llegada de las teorías y modelos gerenciales, se han observado casos en los cuales investigadores partiendo de la práctica han generado aportes al estudio de la gerencia. Sin embargo, dada la complejidad de la interacción con la sociedad actual, a los efectos de desarrollar investigaciones científicas en este campo es necesario hacer uso de las herramientas que ofrece la filosofía en su sentido amplio.

En ese sentido, no se trata simplemente de conocer qué pensaron los filósofos del pasado o qué piensan los del presente, el objetivo clave es formar las estructuras o esquemas mentales para que el investigador piense como filósofo, llevándolo a hacerse las preguntas adecuadas que le permitan abordar el conocimiento y que deje un aporte significativo para el desarrollo de la gerencia de operaciones.

Fundamentación andragógica y doctrinaria

La sociedad se encuentra en un proceso de constante cambio, y en el inicio del siglo XXI, las nuevas tecnologías aplicadas a las operaciones y los sistemas de control impactan en la forma como las empresas realizan sus actividades. No importa cuál sea el tipo de actividad: el conocimiento de las operaciones es determinante para resolver, con propiedad, los problemas gerenciales asociados a este tópico.

Tal situación demanda de la sociedad alternativas novedosas de formación de los adultos. La Andragogía es quizás el término de mayor aceptación en la educación de adultos desde su primera explicación realizada por Knowles en 1968, como el concepto que engloba diversas ideas para una teoría del aprendizaje y de la enseñanza sólo para adultos (Knowles *et al.*, 2001).

La Universidad del Zulia (LUZ) al igual que otras universidades del país ha desarrollado sus diseños curriculares tomando en cuenta la necesidad de centrarse en los métodos, estrategias, técnicas y procedimientos para el aprendizaje de las

personas adultas. De ahí, el proceso de enseñanza y aprendizaje centra su interés en el participante adulto, autogestor y responsable de su aprendizaje.

El participante de la maestría en Gerencia de Operaciones, estará en capacidad de gerenciar su proceso de enseñanza y aprendizaje, es él quien decide: qué aprende, cómo lo aprende y cuándo lo aprende, tomando en cuenta sus necesidades, intereses y su experiencia en el campo laboral, lo que conlleva al desarrollo y adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes que coadyuven en el logro de los aprendizajes que éste necesite. En otras palabras, el participante es el único responsable de su proceso de aprendizaje.

En este sentido este programa de postgrado de maestría Gerencia de Operaciones, ha sido diseñado considerando todos los fundamentos filosóficos y sus implicaciones en la educación, el proceso de autogestión de conocimiento en los participantes así como en los lineamientos establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley de Universidades, Normativa General de Estudios para Graduados y el Reglamento de Estudios para Graduados de la Universidad del Zulia.

Objetivo general

Desarrollar competencias en los maestrantes basadas en conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñarse en el campo gerencial de las operaciones, del desarrollo científico y tecnológico, mediante el dominio de herramientas teóricas metodológicas.

Objetivos específicos

1. Promover el desarrollo integral de los participantes mediante el diagnóstico y análisis de los fenómenos relacionados con la gerencia de operaciones, sus implicaciones en los procesos de cambio, y participar en equipos de mejoramiento continuo.
2. Fomentar en los participantes una visión moderna de los diferentes elementos que componen los sistemas de operaciones en las empresas y los diferentes tipos de interrelaciones que existen entre ellos.
3. Desarrollar competencias en los participantes para generar conocimientos que impulsen el desarrollo de las organizaciones a través del diseño, mejora continua y optimización de productos y procesos con un enfoque sistémico.
4. Desarrollar Competencias en los participantes para la formulación de estrategias operacionales basadas en la planificación estratégica que considere las variables del entorno que afectan la competitividad de la organización.
5. Formar profesionales para desempeñarse en grupos multidisciplinarios como gerentes o directores de las áreas de producción y operaciones.

6. Incentivar al participante como líder del desarrollo de grupos de trabajo a equipos de alto desempeño, siendo ente promotor del cambio y mejoramiento que se requieren en las empresas e instituciones de la región en materia de sus sistemas de operaciones.
7. Desarrollar los aspectos científicos y tecnológicos que puedan generar valor al producto y proceso en el área de la gerencia de operaciones.
8. Desarrollar en los participantes competencias para gestionar el conocimiento de la organización.
9. Desarrollar en el participante habilidades para la toma de decisiones considerando los conocimientos científicos, tecnológicos y de gestión operacional que apliquen al caso.
10. Incentivar al participante en el área de la investigación, promoviendo el desarrollo de líneas de investigación en el área de la gerencia de operaciones, aplicables a las diversas áreas del conocimiento.

Perfil del egresado

Los responsables de la gerencia de operaciones se enfrentan a un mundo globalizado en continuo cambio, donde se transmiten ideas, productos y dinero a velocidades electrónicas. Por consiguiente hoy día, la función operacional tiene un papel renovado como elemento estratégico fundamental para la satisfacción de las necesidades de los consumidores en todo el mundo. Los gerentes de operaciones son los responsables de la producción de bienes o servicios de las organizaciones. Ellos toman decisiones que se relacionan con la función de operaciones, los sistemas de transformación que utilizan y la capacidad adecuada para generar los productos de la organización. Es por ello que el egresado de la Maestría tendrá las competencias para:

- Realizar diagnósticos, proponer alternativas de solución para los problemas en los sistemas de operaciones y participar en equipos de mejoramiento continuo.
- Reconocer la importancia de operar de manera adecuada los sistemas de producción mediante la utilización de criterios de efectividad y productividad.
- Conocer los diferentes elementos que componen los sistemas de operaciones en las empresas y los diferentes tipos de interrelaciones que existen entre ellos.
- Impulsar el desarrollo de las organizaciones a través del diseño, mejora continua y optimización de productos y procesos con un enfoque sistémico.
- Formular e implementar estrategias operacionales basadas en la planificación estratégica que considere las variables del entorno que afectan la competitividad de la organización.
- Colaborar y negociar con grupos multidisciplinarios.

- Liderar el desarrollo de grupos de trabajo a equipos de alto desempeño.
- Implementar métodos de trabajo ágiles y efectivos.
- Analizar y determinar los aspectos científicos y tecnológicos que puedan generar valor al producto y proceso.
- Gestionar el conocimiento de la organización y asesorar a la misma.
- Tomar decisiones ágiles y precisas considerando los conocimientos científicos, tecnológicos y de gestión operacional que apliquen al caso.

Es deseable que los egresados tengan actitudes de superación académica constante, profundización en el conocimiento, responsabilidad social, colaboración y tolerancia; así también valores de honestidad, solidaridad, respeto, ética y equidad. El egresado de la maestría podrá desempeñarse en empresas manufactureras, comerciales o de servicios realizando funciones en cualquiera de las siguientes áreas: planeación, producción, distribución, sistemas de calidad, almacenamiento, abastecimiento, administración, mantenimiento, seguridad industrial, servicios, desarrollo tecnológico, atención a clientes o logística; así como proporcionar servicios profesionales de asesoría en las áreas antes mencionadas.

Plan de estudio

Los aspirantes a obtener el título de magíster en gerencia de operaciones deberán cursar y aprobar 37 unidades crédito según lo discriminado en los cuadros diseño curricular y materias electivas.

Cuadro 1: Diseño curricular

ASIGNATURA	U/C	H/C	C
ÁREA BÁSICA			
I CUATRIMESTRE			
Desarrollo de Habilidades Gerenciales	2	32	I
Análisis Financiero Empresarial	2	32	I
Dirección de Marketing	2	32	I
II CUATRIMESTRE			
Fundamentos de Administración de Operaciones	3	48	II
Planeación Estratégica	2	32	II
Estadística para Investigadores	2	32	II

ÁREA PROFESIONAL			
III CUATRIMESTRE			
Gestión de Operaciones	3	48	III
Electiva I	3	48	III
Seminario de Investigación I: Epistemología de las operaciones	3	48	III
IV CUATRIMESTRE			
Gestión de la Logística	3	48	IV
Electiva II	3	48	IV
Seminario de Investigación II : Bases para la presentación del trabajo de grado	3	48	IV
V CUATRIMESTRE			
Trabajo de Grado	6		
TOTAL U/C MAESTRÍA		37	

Cuadro2: Materias electivas que se ofrecen

Electivas	U/C
Gestión de Proyectos	3
Gestión de Costos y Presupuestos	3
Gestión de la Tecnología e Innovación	3
Ética y Responsabilidad Social	3
Gestión de Operaciones en Empresas de Servicio	3
Gestión de Transporte	3
Gestión de Mantenimiento	3
Gestión de Inventarios	3
Políticas y Estrategias de operación para la industria	3
Logística de mantenimiento	3
Gestión de la Calidad y la Productividad	3
Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente en Operaciones	3
Gestión del Conocimiento	3
Total de unidades crédito en electivas ofrecidas	39

Conclusiones

Se diseñó un programa de Maestría en gerencia de operaciones en donde se describió la fundamentación curricular, redactaron los objetivos del programa, se formuló el perfil del egresado en términos de competencias, se discriminaron las unidades curriculares de formación básica y profesional, electivas, seminarios y trabajo de grado.

El programa de postgrado en gerencia de operaciones contribuirá sustancialmente con la formación de profesionales que tendrán como misión la investigación y competencias para el diseño de bienes y servicios; gestión de la calidad; estrategia de procesos; estrategias de localización; estrategias de organización; recursos humanos; gestión de abastecimiento; gestión del inventario; programación y mantenimiento.

Referencias bibliográficas

Consejo Consultivo Nacional de Postgrado. (2001). Normativa General de los Estudios de Postgrado para las Universidades e Instituciones debidamente autorizadas por el

Consejo Nacional de Universidades. Artículos 2, 4 y 13. Gaceta Oficial N° 37.328.
<http://www.ccnpg.gob.ve/baseslegales.asp?id=normativa>

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Disponible en:
<http://pdba.georgetown.edu/Parties/Venezuela/Leyes/constitucion.pdf>

<http://www.col.luz.edu.ve/images/stories/descargas/curriculo/ley%20universidades.pdf>.

<http://www.posgrado.fmed.luz.edu.ve/index.php/component/content/article?layout=edit&id=188>

Knowles, M; Elwood, F; Swanson, R. (2001). Andragogía: El aprendizaje de los adultos. Oxford University Press. México.

Ley de Universidades. (1970). Gaceta Oficial No.1429.

Reglamento de Estudios para Graduados de la Universidad del Zulia. (2003). Gaceta universitaria. Edición Extraordinaria. Volumen XXXIV.