



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Y GERENCIA

SILABO

I. DATOS GENERALES

1.1 Curso	: ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES II
1.2 Código	: AG O702
1.3 Créditos	: 04
1.4 Naturaleza del curso	: Obligatorio
1.5 Horas Semanales	: 6(2T – 4P)
1.6 Requisito	: Administración de Operaciones I
1.7 Semestre Académico	: 2017 I-II
1.8 Semestre de estudio	: VII
1.9 Profesor	: Mg. Ing. Américo Soto Grimaldo Dr. Ing. Esteban Ñopo Quesquén

II. SUMILLA

El curso es de carácter teórico práctico y comprende todo lo que concierne a la administración y dirección estratégica del área de operaciones de las empresas. Tiene el propósito de capacitar al alumno para determinar la tecnología, procesos, capacidad y ubicación de las instalaciones y como gerenciar la fabricación de bienes o la prestación de servicios. Considera los siguientes temas: Pronósticos, Diseño, Capacidad, Ubicación y Distribución de Instalaciones, Curva ABC, Control de Calidad.

III. ASPECTOS DEL PERFIL PROFESIONAL QUE APOYA LA ASIGNATURA

- Planifica las actividades de las áreas de producción en las empresas. Fija objetivos y metas y establece las estrategias para su cumplimiento.
- Organiza adecuadamente la estructura y funcionamiento del área de operaciones de la empresa aprovechando los medios y recursos para el logro de sus fines.
- Toma decisiones oportunas para asegurar la continuidad y desarrollo de las operaciones en las organizaciones.
- Estudia y ejecuta procesos de mejoramiento continuo y otros instrumentos modernos de gestión de la calidad.
- Tener habilidad para motivar el personal de la empresa hacia el logro de altos rendimiento y trabajo en equipo.
- Investigar científicamente la estructura y funcionamiento de las organizaciones sociales y empresariales.
- Tener una actitud innovadora para introducir cambios y mejoras acordes con los avances científicos y tecnológicos en las organizaciones.

IV. COMPETENCIAS

1. El alumno aplica y desarrolla métodos, técnicas y modelos para planificar la capacidad y proceso, ubicación y distribución de las instalaciones de producción o de prestación de servicios.
2. Dirige y controla la fabricación de los bienes o la realización de servicios a costos eficientes aplica para ello métodos de programación, dirección y control de la Administración de operaciones.
3. Formula políticas y estrategias para el aseguramiento de la calidad del producto y/o servicio.

V. PROGRAMACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y ACTIVIDADES

UNIDAD I: DISEÑO DEL PRODUCTO Y SELECCIÓN DEL PROCESO DE FABRICACIÓN

Logro: Siguiendo una metodología, diseñar productos que satisfagan las necesidades de un mercado y seleccionar el proceso para producirlos

Horas: 24

Semanas: 1, 2, 3 y 4

CONTENIDOS	ACTIVIDADES
Diseño del producto Desarrollo del producto Análisis del valor Fabricación y ensamblaje Benchmarking Selección del proceso de fabricación Los procesos y su planificación Tipos de procesos Diseño del flujo del proceso Administración de proyectos (GANTT, CPM, PERT, CPM y PERT COSTOS)	Exposición del tema. Trabajo en grupo sobre Diseño de un producto y su proceso de fabricación. Formación de grupos para participación en el simulador de operaciones SIMPRO

Lecturas selectas: “Diseño del producto y selección del proceso de manufactura”, Administración de la producción y operaciones, Richard Chase, Nicholas Aquilano, F. Robert Jacobs.. Editorial Mc Graw Hill, Décima edición 2006 Páginas 170-196.

“Administración de proyectos”; Administración de operaciones procesos y cadena de valor; Lee Krajewski, Larry Ritzman y Manoj Malhotra; Editorial Pearson Prentice Hall Octava edición 2008 Páginas 68-103

Webgrafía:

<https://www.youtube.com/watch?v=tE01K5J895w>

<https://www.youtube.com/watch?v=TCDmZQjyyBQ>

Técnicas didácticas a emplear: Exposición de los temas haciendo uso de ejemplos y discusión, Discusión de las lecturas y solución de problemas.

Equipos y materiales: Multimedia, Aula virtual, pizarra, plumones, mota.

UNIDAD II: DEFINICIÓN Y DISEÑO DE LAS OPERACIONES DE SERVICIOS

Logro : Definir las características esenciales de un servicio sobre la base de la relación necesidad del cliente – prestación del servicio y diseñar el proceso de su

ejecución.

Horas: 24

Semanas: 5, y 6

CONTENIDOS	ACTIVIDADES
Definición del servicio Marco conceptual de los servicios Definición de la estrategia y productos del servicio Operaciones de Servicio Análisis del flujo del proceso en empresas de servicio Diseño de operaciones de contacto con el cliente	Exposición del tema. Presentación y exposición del trabajo sobre Diseño de un producto o servicio y su proceso Toma de decisiones del SIMPRO Laboratorio de cómputo, uso del software para la solución de problemas.

Lecturas selectas: “Diseño del producto y selección del proceso. Servicios”, Administración de la producción y operaciones, Richard Chase, Nicholas Aquilano, F. Robert Jacobs.. Editorial Mc Graw Hill, Décima edición 2006 Páginas 240-262.

Técnicas didácticas a emplear: Exposición de los temas haciendo uso de ejemplos y discusión, Discusión de las lecturas y solución de problemas.

Equipos y materiales: Multimedia, Aula virtual, pizarra, plumones, mota.

UNIDAD III: LOS PRONÓSTICOS Y LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

Logro: Programar las necesidades de producción utilizando las técnicas de predicción

Horas: 6

Semanas: 7 Y 8

CONTENIDOS	ACTIVIDADES
Técnicas para predecir las ventas y la producción Marco conceptual de los pronósticos Métodos cualitativos de pronósticos Pronósticos por series de tiempo Métodos causales de pronósticos Selección de un método de pronóstico Pronóstico y Administración de operaciones	Exposición del tema. Solución de problemas. Laboratorio de computo, uso de un software para la solución de problemas. Primera práctica calificada PRIMERA EVALUACIÓN

Lecturas selectas: “Pronósticos”; Administración de operaciones procesos y cadena de valor; Lee Krajewski, Larry Ritzman y Manoj Malhotra; Editorial Pearson Prentice Hall Octava edición 2008 Páginas 520-550

Técnicas didácticas a emplear: Exposición de los temas haciendo uso de ejemplos y discusión, Discusión de las lecturas y solución de problemas.

Equipos y materiales: Multimedia, Aula virtual, pizarra, plumones, mota.

UNIDAD IV: LAS INSTALACIONES DE PRODUCCIÓN O DE SERVICIOS

Logro: Programar aplicando modelos de análisis determinar la ubicación más adecuada de las instalaciones así como su capacidad.

Horas: 30

Semanas: 9, 10, 11, 12 Y 13

CONTENIDOS	ACTIVIDADES
Diseño, Capacidad y Distribución de las Instalaciones Planeamiento de la capacidad Diseño y capacidad del sistema Tecnología y equipos. Ubicación de las Instalaciones Planeamiento de la ubicación Tipos de instalaciones: Bienes y Servicios Procedimiento para decidir la ubicación Factores que afectan las decisiones sobre la ubicación, valoración del factor cualitativo, Análisis del Punto de Equilibrio Y Métodos de programación lineal. Programación agregada Opciones de planeación. Costos de la planeación Planeación de ventas y operaciones	Exposición del tema y Solución de problemas Toma de decisiones del SIMPRO Laboratorio de cómputo, uso del software para la solución de problemas. Visita a una planta manufacturera. Presentación y exposición de informe sobre la visita a planta Segunda práctica calificada Tercera práctica calificada.

Lecturas selectas: “Localización”; Administración de operaciones procesos y cadena de valor; Lee Krajewski, Larry Ritzman y Manoj Malhotra; Editorial Pearson Prentice Hall Octava edición 2008 Páginas 418-445

“Planeacion agregada de operaciones y ventas”, Administración de la producción y operaciones, Richard Chase, Nicholas Aquilano, F. Robert Jacobs.. Editorial Mc Graw Hill, Décima edición 2006 Páginas 572-595.

Técnicas didácticas a emplear: Exposición de los temas haciendo uso de ejemplos y discusión, Discusión de las lecturas y solución de problemas.

Equipos y materiales: Multimedia, Aula virtual, pizarra, plumones, mota.

UNIDAD V: CONTROL DE CALIDAD

Logro: Aplicar métodos y modelos de control de calidad en los procesos y productos que aseguren que las características, importantes para los clientes de una empresa, sean satisfactorias.

Horas: 18

Semanas: 14, 15 y 16

CONTENIDOS	ACTIVIDADES
Métodos estadísticos de control de calidad Muestreo de aceptación Procedimientos de control del proceso Gerencia de calidad Calidad total Mejora continua de la calidad	Exposición del tema y Solución de problemas Presentación y exposición del Trabajo final sobre SIMPRO Análisis crítico sobre los principios de Deming, trabajo en grupos Examen final

Lecturas selectas: “Los maestros de la calidad”; Calidad total y productividad, Humberto Gutierrez Pulido; Editorial Mc Grae Hill Segunda edición 2005.

Técnicas didácticas a emplear: Exposición de los temas haciendo uso de ejemplos y discusión, Discusión de las lecturas y solución de problemas.

Equipos y materiales: Multimedia, Aula virtual, pizarra, plumones, mota.

VI. TÉCNICAS DIDÁCTICAS

Estará basada en la exposición del profesor según el programa, con participación activa de los estudiantes. Se combinará el uso de gráficos con la formalización matemática lo que permite una mayor rigurosidad analítica. Se requiere que los alumnos lean previamente los materiales señalados.

VII. EQUIPOS Y MATERIALES

Pizarra, Multimedia, plumones.

VIII. EVALUACIÓN

La evaluación pretende medir el desempeño del alumno al término de cada unidad a través de prácticas calificadas, la presentación de trabajos e informes. Asimismo se evaluará desempeño global del curso mediante la presentación y exposición de un trabajo final. El promedio de estas notas representa el 33.33% de la nota final del curso. Se efectuarán dos evaluaciones globales a mitad y al término del ciclo, cada una de estas evaluaciones representan el 33.33 % de la nota final. La nota final del curso será la resultante de las siguientes evaluaciones:

EVALUACION	PESO
Primera Evaluación	1
Examen final	1
Promedio de prácticas y Trabajos	1

La fórmula mediante la cual se obtiene la nota final es como sigue:

$$\text{Nota final} = ((T1+INF1+INF2+P1+P2+P3+TF)/7+EV1+EF)/3$$

En donde:

- T1 es el trabajo sobre diseño de un producto.
- INF1 es el informe de la visita a planta.
- INF2 es el informe de la participación en el simulador.
- P1, P2 y P3 son las prácticas calificadas
- TF es la nota de la participación en el simulador de operaciones SIMPRO (Pueden ser sustituidas por las prácticas y P5)
- EV1 es la evaluación de medio ciclo y
- EF es el examen final.

En función a las Normas emanadas por la Universidad, los estudiantes tendrán opción a rendir un Examen Sustitutorio cuya nota reemplazará a una de las dos evaluaciones de peso 1, siempre que se obtenga un promedio de notas de prácticas y trabajos no menor de siete (07).

IX. BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA

1. Administración de Operaciones ; Emilio Fernandez Ballesteros, Editorial Macro, 2016
2. Administración de operaciones procesos y cadena de valor; Lee Krajewski, Larry Ritzman y Manoj Malhotra; Editorial Pearson Prentice Hall Octava edición 2008
3. Administración de operaciones Bienes, servicios y cadenas de valor: Davis A. Collier y James R. Evans; Editorial Cengage Learning Segunda edición 2007
4. Administración de la producción y operaciones, Richard Chase, Nicholas Aquilano, F. Robert Jacobs.. Editorial Mc Graw Hill, Décima edición 2006
5. Administración de Operaciones, Concepto y casos contemporáneos Roger Schroeder, Editorial Mc Graw Hill, 2005
6. Planeación y control de la producción, Administración de la cadena de suministros, Thomas Vollmann, William Berry, Clay Whybark, F. Robert Jacobs Editorial Mc Graw Hill, 2005.
7. Administración y control de la producción, enfoque estratégico y de calidad, Fernando D' Alessio Ipinza, Editorial Pearson Prentice Hall, 2004
8. Administración de la producción y Operaciones; Richard Hopeman, Editorial CECSA. 1992
9. Calidad Total y Productividad; Humberto Gutierrez Pulido, Editorial Mc Graw Hill, 2005
10. Problemas de Programación y control de la producción Juan José Alfaro Saiz, David Perez Perales, Jose Pedro garcía Sabater, Carlos andres Romano, Francisco Cruz Lario Esteban, EditorialAlfaomega, 2004
11. Administración de Operaciones, Joseph Monks, Editorial Mc Graw Hill, 1993

Surco, Marzo del 2017