



# **Sílabo del curso**

# **Gerencia de Operaciones**

---

**Agosto – Diciembre 2018**

**VIII Ciclo**

**Profesores**

**Edmundo Lizarzaburu Bolaños**  
**David Tinoco Neyra**

## **I. Datos generales del curso**

---

Asignatura : Gerencia de Operaciones  
Requisito : Investigación de Operaciones  
Créditos : 4

Código : 00634  
Semestre : 2018-2  
Ciclo : VIII

## **II. Sumilla**

---

El curso se propone desarrollar las competencias necesarias en la aplicación de los conceptos y herramientas utilizados en el análisis, diseño, planeamiento, control y mejoramiento continuo de las operaciones de empresas de bienes y servicios con la finalidad de crear valor a la organización

## **III. Objetivos del curso**

---

Reconocer las relaciones existentes entre la estrategia de las empresas, su organización, los productos y procesos y la forma de incrementar valor por medio del conocimiento, medición y mejora continua de los procesos.

Conocer cómo opera los sistemas de Gestión de Calidad y la importancia de la creación de un clima donde los empleados mejoren continuamente su habilidad para crear y mejorar productos y servicios.

Especial mención se hará al sector servicios y la importancia de la Gerencia de operaciones en la conceptualización, diseño, desarrollo e implementación de estos servicios.

## **IV. Resultados de aprendizaje**

---

Al finalizar el curso el alumno:

- Conoce los sistemas de Gestión de la Calidad
- Asocia los resultados del planeamiento estratégico de las empresas con la definición del mapa de procesos.
- Es capaz de definir, documentar, medir y mejorar los procesos.
- Identifica la importancia de las personas (colaboradores) en el éxito de la estrategia de las compañías.
- Aplica de Six Sigma y Lean Manufacturing en la mejora de procesos

## **V. Metodología**

---

Las clases se realizarán estimulando la participación activa de los estudiantes, el docente cumplirá su rol de guía, orientador y animador del proceso de aprendizaje. Se combinará, además, con el trabajo en equipo, para reforzar el aprendizaje y desarrollar en el participante las competencias necesarias para desenvolverse exitosamente.

Es deseable que antes de cada clase el participante lea, del texto recomendado, el tema que va a ser tratado de modo que pueda formular las preguntas que crea pertinente. Asimismo, después de cada clase, también deberá complementar el tema trabajado, con los textos indicados en la bibliografía complementaria y de ser necesario realizar las consultas respectivas a los docentes programados durante la semana en las asesorías personalizadas.

## VI. Evaluación

---

El sistema de evaluación es permanente e integral. La nota de la asignatura se obtiene promediando la evaluación permanente (40%), el examen parcial (30%) y el examen final (30%). Las fechas de las evaluaciones y sesiones pueden cambiar, según lo que indique en profesor en clase.

Las ponderaciones al interior de la evaluación permanente se describen en el cuadro siguiente, que serán tomadas en función al avance del curso:

<b>PROMEDIO DE EVALUACIÓN PERMANENTE 40%</b>		
<b>Tipo de evaluación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ponderación %</b>
Controles de Lectura	2 controles de lectura	20%
Prácticas Calificadas (PC)	3 PC	45%
Trabajo de investigación	Trabajo integrador o de investigación	25%
Participación en clase	Participación en clase	10%

No se anula ninguna nota, las fechas de las evaluaciones serán indicadas por el profesor del curso.

El promedio final (PF) se obtiene del siguiente modo:

$$PF = (0,30 \times EP) + (0,40 \times PEP) + (0,30 \times EF)$$

**Dónde:**

**PF** = Promedio Final

**EP** = Examen Parcial

**PEP** = Promedio de evaluación permanente

**EF** = Examen Final

## VII. Contenido programado

<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>ACTIVIDADES / EVALUACIÓN</b>
1° Del 20 al 25 de agosto	Gestión de procesos. Enfoque de procesos. La organización y los procesos. Identificación de procesos. Cadena de valor. Normas y Guías ISO	
2° Del 27 de agosto al 01 de septiembre	Mapa de procesos, elementos, grupos de interés y riesgos. Descripción de procesos. Caracterización de procesos. Elementos de un proceso. Seguimiento y medición, uso de Indicadores. Normas y Guías ISO	Avance 01 - Impreso
3° Del 03 al 08 de septiembre	Diseño de productos y servicios. Selección y desarrollo del producto. Confiabilidad de producto. Despliegue de la Función de Calidad (QFD).	1ra. Práctica Calificada: Mapa de procesos
4° Del 10 al 15 de septiembre	Análisis de procesos. Diagramas de flujo. Swimline. Gráfico de proceso. Pareto. Diagrama causa-efecto.	Avance 02 - Impreso
5° Del 17 al 22 de septiembre	Análisis de procesos. Diagramas de flujo. Swimline. Gráfico de proceso. Pareto. Diagrama causa-efecto.	
6° Del 24 al 29 de septiembre	. Diseño de procesos y su capacidad. Tipos de procesos. Elección de tipo de proceso. Capacidad diseñada vs efectiva. Punto de equilibrio. Normas y Guías ISO	2da. Práctica Calificada 1er. Control de Lectura
7° Del 01 al 06 de octubre	Diseño de procesos y su capacidad. Tipos de procesos. Elección de tipo de proceso. Capacidad diseñada vs efectiva. Punto de equilibrio	Avance 03 - Impreso
8° Del 08 al 13 de octubre	<b>EXÁMENES PARCIALES</b>	
9° Del 15 al 20 de octubre	Control estadístico de la Calidad. Variables controlables y no controlables. Distribución normal. Gráficos de control. Variabilidad.	
10° Del 22 al 27 de octubre	Patrones de comportamiento. Capacidad de proceso.	Avance 04 - Impreso

11° Del 29 de octubre al 03 de noviembre	Six Sigma. Métricas de negocio. El core de Six Sigma DMAIC. Roles y responsabilidades. Principales herramientas.	
12° Del 05 al 10 de noviembre	Lean Manufacturing. 7 desperdicios. Elementos básicos de Lean. Tiempo de ciclo. Kanban. Control visual.	
13° Del 12 al 17 de noviembre	Facilities. Block Diagram. Relationship diagramming. Balanceo de línea.	2do. Control de Lectura
14° Del 19 al 24 de noviembre	Facilities: Balanceo de línea. Exposiciones	3ra. Práctica Calificada Entrega de Trabajo Final - Impreso
15° Del 26 de noviembre al 01 de diciembre	Exposiciones	
16° Del 03 al 08 de diciembre	<b>EXÁMENES FINALES</b>	

## VIII. Bibliografía

---

1. Lizarzaburu, E.; Barriga G.; Chavez, M.; Castro, G; **Gestión de operaciones y calidad** 2018, Primera Edición, Julio 2018, ISBN LIBRO 978-607-32-4508-1, Editorial Pearson
2. RUSELL - TAYLOR. **Operations Management**. 2011. Seventh Edition.
3. GREG BRUE. **Six Sigma for Managers**. 2002
4. **Premio Nacional a la Calidad. Bases** ([http://www.cdi.org.pe/premio\\_bases.htm](http://www.cdi.org.pe/premio_bases.htm))

### Bibliografía complementaria

- SCHROEDER, ROGER G. **Administración de Operaciones**. 2005. Segunda Edición.
- HEIZER, JAY; RENDER, BARRY. **Principios de Administración de Operaciones**. 2009. Séptima Edición.
- COLLIER, DAVID; EVANS, JAMES. **Administración de Producción y Operaciones**. 2009. Segunda Edición.
- NOORI, HAMID; RADFORD, RUSSELL. **Administración de Operaciones y Producción**. 1997. Editorial Mc Graw Hill.

- MUÑOZ, DAVID. **Administración de Operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios.** 2009.
- Nahmias, Steven. **Análisis de la Producción y las Operaciones.** 2007. Quinta Edición.

### **Papers y libros para descargar por los alumnos y que será tomada en los controles**

- La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015

<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>

- Gestión de Riesgos Empresariales: Marco de Revisión ISO 31000

<http://www.revistaespacios.com/a17v38n59/a17v38n59p08.pdf>

- Introducción a la Gestión Integral de Riesgos

[https://fundacioninade.org/sites/inade.org/files/web\\_libro\\_3\\_la\\_gestion\\_integral\\_de\\_riesgos\\_empresariales.pdf](https://fundacioninade.org/sites/inade.org/files/web_libro_3_la_gestion_integral_de_riesgos_empresariales.pdf)

## **IX. Profesores**

---

Phd. Ing. Edmundo Lizarzaburu

e-mail: [elizarzaburu@esan.edu.pe](mailto:elizarzaburu@esan.edu.pe)

Ing. David Tinoco Neyra

e-mail: [dtinoco@esan.edu.pe](mailto:dtinoco@esan.edu.pe)