



UNIVERSIDAD
esan

Sílabo del curso

Gerencia de Operaciones

Marzo - Julio 2019

VIII Ciclo

**Calsina Miramira, Willy Hugo
Tinoco Neyra, David Arturo**

I. Datos generales del curso

Nombre del curso:	Gerencia de Operaciones		
Prerrequisito:	Investigación de Operaciones	Código:	00634
Precedente:	Supply Chain Management	Semestre:	2019-1
Créditos:	3	Ciclo:	VIII
Horas semanales:	4 horas	Modalidad del curso:	Presencial
Tipo de Curso y Carreras:	Curso obligatorio Administración y Finanzas / Administración y Marketing	Coordinador del curso:	Augusto Choy Pun achoy@esan.edu.pe

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. Objetivo 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 operan 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 estudiante:

- Conoce los sistemas de Gestión de la Calidad
- Asocia los resultados del planeamiento estratégico de las empresas con la definición del mapa de procesos.
- Define, documenta, mide y mejora los procesos.

Sílabo del Curso de "Gerencia de Operaciones"

- Comprende la importancia de las personas (colaboradores) para el éxito de la estrategia empresarial
- Aplica los conocimientos 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 en las clases. 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 y tiene como propósito promover el aprendizaje del estudiante. Se evalúan las actividades de aprendizaje a lo largo del curso tales como: participación, comprensión de lecturas, casos prácticos, trabajos de investigación. Se evalúa también los conocimientos logrados a la mitad y al final del ciclo a través de un examen parcial y uno final. La nota de la asignatura se obtiene promediando la evaluación permanente (60%), el examen parcial (20%) y el examen final (20%).

Las ponderaciones al interior de la evaluación permanente se describen en el cuadro siguiente:

PROMEDIO DE EVALUACIÓN PERMANENTE 60%		
Tipo de evaluación	Descripción	Ponderación %
Controles de Lectura	3 controles de lectura, de 3 artículos de investigación, de revistas indexadas.	25
Prácticas calificadas (PC)	3 PC	30
Trabajos de investigación Integrador	Trabajo de investigación integrador.	15
	2 exposiciones de trabajo de investigación.	25
Participación	Participación en clase.	5

No se anula ninguna nota, las fechas de las evaluaciones están indicadas en el contenido de presente silabo, cualquier cambio será comunicado oportunamente por el docente responsable de la asignatura.

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

$$\mathbf{PF = (0, 20 \times EP) + (0, 60 \times PEP) + (0, 20 \times EF)}$$

Donde:

- PF** = Promedio Final
- EP** = Examen Parcial
- PEP** = Promedio de evaluación permanente
- EF** = Examen Final

VII. Contenido programado del curso

SEMANA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES / EVALUACIÓN
<p>UNIDAD DE APRENDIZAJE I: Gestión por Procesos RESULTADO DE APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoce los sistemas de Gestión de Calidad. • Asocia los resultados del planeamiento estratégico de las empresas con la definición del mapa de procesos 		
<p>1° Del 21 al 27 de marzo</p>	<p>Gestión de procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque de procesos. • La organización y los procesos. • Identificación de procesos. • Cadena de valor. 	<p>Presentación del silabo en todos contenidos</p> <p>Revisión de guía (pautas) para el desarrollo de los trabajos encargados (Incluye explicación del instrumento de evaluación)</p> <p>Revisión de la Guía para presentación de trabajos escritos en la Universidad ESAN (normas APA)</p> <p>Revisión de la guía de presentaciones efectivas)</p>
	<p>Lectura obligatoria: Administración de la calidad, Capitulo 6 pagina 205 al 231, libro Principios de Administración de Operaciones; Render & Heizer</p>	<p>En este punto se asignan varias lecturas por equipo por ello no se podría incorporar en el silabo eso se entrega en un formato adicional con su propia rubrica.</p>
<p>2° Del 28 de marzo al 03 de abril</p>	<p>Mapa de procesos,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos de procesos, • grupos de interés y riesgos. • Descripción de procesos. • Caracterización de procesos. • Elementos de un proceso. • Seguimiento y medición, uso de Indicadores. 	<p>El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo la construcción de mapa de proceso reconociendo cada elemento del mapa, como los elementos estratégicos, operativos y de apoyo, de las empresas.</p>
<p>3° Del 04 al 10 de abril</p>	<p>Diseño de productos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección y desarrollo del producto. Confiabilidad de producto • 1er. Control de Lectura, Cultura de la calidad en el hospital Arnold Palmer, Capitulo 6 pagina 231, libro Principios de Administración de Operaciones; Render & Heizer 	<p>El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo, la identificación de productos o servicios formulados en la sesión. Control de Lectura</p>

<p align="center">4° Del 11 al 17 de abril</p>	<p>Análisis de procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagramas de flujo. Swimlane. • Despliegue de la Función de Calidad (QFD). 	<p>El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo la construcción de diagramas de flujos de las actividades de los procesos, reconociendo simbologías y uso de nomenclatura de para los mapas y determinar los cuellos de botella o actividades que no generan valor.</p>
<p>UNIDAD DE APRENDIZAJE II: Análisis de procesos RESULTADO DE APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Define, documenta, mide y mejora los procesos 		
<p align="center">5° Del 22 al 27 de abril</p>	<p>Gráfico de proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pareto. • Diagrama causa-efecto. 	<p>El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo, la construcción del diagrama de Pareto aplicado a problemas y casos desarrollados en clase 1ra. Práctica Calificada</p>
<p align="center">6° Del 29 de abril al 04 de mayo</p>	<p>Diseño de procesos y su capacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de procesos. • Elección de tipo de proceso. • Capacidad diseñada vs efectiva. • Punto de equilibrio. 	<p>El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo, el cálculo de la capacidad de diseño, capacidad efectiva en una empresa</p> <p align="center">Exposición de trabajo de investigación N°1</p>
<p align="center">7° Del 06 al 11 de mayo</p>	<p>Diseño de procesos y su capacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de procesos. • Elección de tipo de proceso. • Capacidad diseñada vs efectiva. • Punto de equilibrio 	<p>El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo, el cálculo de la capacidad de diseño, capacidad efectiva en una empresa</p>
<p align="center">8° Del 13 al 18 de mayo</p>	<p>EXÁMENES PARCIALES</p>	
<p align="center">9° Del 20 al 25 de mayo</p>	<p>Control estadístico de la Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variables controlables y no controlables. • Distribución normal. • Gráficos de control. Variabilidad. <p>2do. Control de Lectura, Papas Fritas con calidad controlada en Frito-Lay, Capitulo 6 suplemento, pagina 265, libro Principios de Administración de Operaciones; Render & Heizer, novena edición</p>	<p>El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo, gráficos de control para X y, R. Así como el análisis específico del resultado obtenido</p>

UNIDAD DE APRENDIZAJE III: Six Sigma y Lean Manufacturing RESULTADO DE APRENDIZAJE:		
<ul style="list-style-type: none"> • Comprende la importancia de las personas (colaboradores) para el éxito de la estrategia empresarial • Aplica lo conocimientos del Six Sigma y Lean Manufacturing en la mejora de procesos 		
10° Del 27 de mayo al 01 de junio	Patrones de comportamiento. Capacidad de proceso.	El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo, el cálculo de la capacidad del proceso en una empresa 2da. Práctica Calificada
11° Del 03 al 08 de junio	Six Sigma. <ul style="list-style-type: none"> • Métricas de negocio. • El core de Six Sigma DMAIC. • Roles y responsabilidades. Principales herramientas. 	El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo, el reconocimiento de la herramienta del six sigma aplicados a problemas específicos
12° Del 10 al 15 de junio	Lean Manufacturing. 7 desperdicios. Elementos básicos de Lean. 3er. Control de Lectura, Community Medical Associates , Capitulo 17 pagina 377, libro Administración de Operaciones; Collier & Evans, Quinta edición	El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo, el reconocimiento de los 7 desperdicios en casos prácticos efectuados en clase aplicados a una empresa
13° Del 17 al 22 de junio	Lean Manufacturing. <ul style="list-style-type: none"> • 7 desperdicios. • Tiempo de ciclo. Kanban. • Control visual. 	El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo, el reconocimiento de los 7 desperdicios en casos prácticos efectuados en clase aplicados a una empresa
14° Del 24 al 29 de junio	EXPOSICION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION INTEGRADOR	El alumno sustenta en equipo la propuesta de solución formulada a la problemática de la empresa materia de la investigación Exposición de trabajo de investigación N°2
15° Del 01 al 06 de julio	Lean Manufacturing. <ul style="list-style-type: none"> • 7 desperdicios. • Elementos básicos del SMED construcción y análisis 	El alumno desarrolla conformando equipos de trabajo, la construcción del diagrama SMED así como el reconocimiento de cada uno de sus elementos e identificación el punto crítico de la empresa mediante le cálculo del time tack 3ra. Práctica Calificada
16° Del 08 al 13 de julio	EXÁMENES FINALES	

VIII. Referencias

Bibliografía básica

- Schroder R., (2005). Administración de Operaciones, (Segunda Edición), México Ediciones Mc Graw Hill.
- Heizar J. & Render G. (2014). Principios de Administración de Operaciones, (Novena Edición), México, ediciones Pearson.
- Collier D. & Evans J. (2016), Administración de Operaciones, (Quinta Edición), México, Ediciones Cengage Learning

Bibliografía complementaria

- **Chase R. Aquilano N. & Jacobs F. (2005), *Administración de Producción y Operaciones*, (Décima Edición), Mexico, Editorial McGraw-Hill.**
- **KRAJESWSKI, L. (2000), *Administración de Operaciones*. (Quinta Edición), México, Editorial Prentice Hall.**

IX. Profesor

Mg. Ing. Calsina Miramira, Willy Hugo
walsina@esan.edu.pe

Dr. Ing Tinoco Neyra, David Arturo
dtinoco@esan.edu.pe