



UNIVERSIDAD  
**esan**

# **Sílabo del curso**

# **Gerencia de Operaciones**

---

**Agosto – Diciembre 2021**

**VIII Ciclo**

**Tinoco Neyra, David Arturo**

## I. Datos generales del curso

<b>Nombre del curso:</b>	Gerencia de Operaciones		
<b>Prerrequisito:</b>	Investigación de Operaciones	<b>Código:</b>	00634
<b>Precedente:</b>	Supply Chain Management	<b>Semestre:</b>	2021-2
<b>Créditos:</b>	3	<b>Ciclo:</b>	VIII
<b>Horas semanales:</b>	4 horas	<b>Modalidad del curso:</b>	Remota -Síncrona
<b>Tipo de Curso y Carreras:</b>	<b>Curso obligatorio</b> Administración y Finanzas / Administración y Marketing	<b>Coordinador del curso:</b>	Augusto Choy Pun <a href="mailto:achoy@esan.edu.pe">achoy@esan.edu.pe</a>

## 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

El objetivo del curso es facilitar a los estudiantes los conocimientos para 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. Además, se buscan que alumnos comprendan 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. Por último, se hará una especial mención 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.
- 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%).

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

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

**PF** = Promedio Final

**EP** = Examen Parcial

**PEP** = Promedio de evaluación permanente y

**EF** = Examen Final

La evaluación permanente resulta del promedio ponderado de las evaluaciones *que* corresponden al seguimiento del proceso de aprendizaje del alumno: Controles de lectura / Prácticas calificadas / Casos / Exposiciones / Trabajo de investigación / Participación en clases. El promedio de estas calificaciones proporciona la nota correspondiente.

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

<b>PROMEDIO DE EVALUACIÓN PERMANENTE 60%</b>		
<b>Tipo de evaluación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ponderación %</b>
Controles de Lectura	3 controles de lectura, de los capítulos contenidos en el libro de consulta referido en el presente silabo.	10
Prácticas calificadas (PC)	3 PC	40
Trabajos de investigación Integrador	Conformado por equipos de investigación que	20

	diagnosticaran un problema específico de una empresa y formularan la propuesta de solución.	
	Exposiciones de trabajo de investigación.	20
Participación	Participación en clase.	10

**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.**

## VII. Contenido programado del curso

<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>ACTIVIDADES / EVALUACIÓN</b>
<b>UNIDAD DE APRENDIZAJE I: Gestión por Procesos</b> <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce los sistemas de Gestión de Calidad.</li> <li>• Asocia los resultados del planeamiento estratégico de las empresas con la definición del mapa de procesos</li> </ul>		
<b>1°</b>  Del 23 al 28 de agosto	Gestión de procesos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque de procesos.</li> <li>• La organización y los procesos.</li> <li>• Identificación de procesos.</li> </ul>	Presentación del silabo en todos contenidos  Revisión de guía (pautas) para el desarrollo de los trabajos encargados (Incluye explicación del instrumento de evaluación) Revisión de la Guía para presentación de trabajos escritos en la Universidad ESAN (normas APA)
	Lectura obligatoria: <b>Administración de la calidad</b> , Capitulo 6 pagina 205 al 231, libro Principios de Administración de Operaciones; Render & Heizer	En este punto se asignan la lectura integral para toda la sección la misma que será evaluada de forma objetiva en una evaluación.
<b>2°</b>  Del 30 al 04 de setiembre	Cadena de valor. Mapa de procesos, <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos de procesos,</li> <li>• Descripción de procesos.</li> </ul>	El alumno conformando equipos de trabajo desarrolla la construcción de mapa de proceso reconociendo cada elemento del mapa, como los elementos estratégicos, operativos y de apoyo, de las empresas.
	<b>3°</b>  Del 06 al 11 de setiembre	Diseño de productos y servicios. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección y desarrollo del producto. Confiabilidad de producto</li> <li>• Caracterización de procesos.</li> <li>• Seguimiento y medición, uso de Indicadores.</li> <li>• 1er. Control de Lectura, <b>Cultura de la calidad en el hospital Arnold Palmer</b>, Capitulo 6 pagina 191-193, libro</li> </ul>

	Principios de Administración de Operaciones; Render & Heizer	
<b>4°</b> Del 13 al 18 de setiembre	Análisis de procesos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagramas de flujo. Swimlane.</li> <li>• Despliegue de la Función de Calidad (QFD).</li> </ul> Gráfico de proceso. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pareto.</li> <li>• Diagrama causa-efecto</li> </ul>	El alumno conformando equipos desarrolla el trabajo de 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.
<b>UNIDAD DE APRENDIZAJE II: Análisis de procesos</b> <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define, documenta, mide y mejora los procesos</li> </ul>		
<b>5°</b> Del 20 al 25 de setiembre	Diseño de procesos y su capacidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de procesos.</li> <li>• Elección de tipo de proceso.</li> <li>• Capacidad diseñada vs efectiva.</li> <li>• Punto de equilibrio</li> </ul>	El alumno conformando equipos desarrolla el trabajo, de la construcción del diagrama de Pareto aplicado a problemas y casos desarrollados en clase <b>1ra. Práctica Calificada ( 1 hora Sem 1 a Sem 4)</b>
<b>6°</b> Del 27 de setiembre al 02 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPOSICION AVANCE DEL TRABAJO DE INVESTIGACION INTEGRADOR.</li> </ul>	<b>Exposición del avance del trabajo de investigación N°1 ( jornada completa )</b>
<b>7°</b> Del 04 de octubre al 09 de octubre	Control estadístico de la Calidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gráfico de control P y C</li> <li>• Variables controlables y no controlables.</li> <li>• Gráficos de control. Variabilidad.</li> </ul> <b>2do. Control de Lectura</b> <b>Control Estadístico del proceso</b> , Suplemento 6, página 221 -235, libro Principios de Administración de Operaciones; Render & Heizer, novena edición	El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el cálculo de la capacidad de diseño, capacidad efectiva en una empresa
<b>8°</b> Del 11 al 16 de octubre	<b>EXÁMENES PARCIALES</b>	
<b>9°</b> Del 18 al 23 de octubre	Control estadístico de la Calidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gráfico de control X y R</li> <li>• Variables controlables y no controlables.</li> <li>• Distribución normal.</li> <li>• Gráficos de control. Variabilidad.</li> </ul>	El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla gráficos de control para X y, R. Así como el análisis específico del resultado obtenido
<b>UNIDAD DE APRENDIZAJE III: Six Sigma y Lean Manufacturing</b> <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende la importancia de las personas (colaboradores) para el éxito de la estrategia empresarial</li> <li>• Aplica lo conocimientos del Six Sigma y Lean Manufacturing en la mejora de procesos</li> </ul>		
<p><b>10°</b></p> <p>Del 25 al 30 de octubre</p>	<p>Patrones de comportamiento. Capacidad de proceso.</p> <p><b>3er. Control de Lectura</b></p> <p>Suplemento 7 Planeación de la Capacidad página 287 al 297, libro Principio de Administración de Operaciones; Jay Heizer &amp; Barry Render, Séptima edición</p>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el cálculo de la capacidad del proceso en una empresa</p> <p><b>2da. Práctica Calificada (1 hora Sem 5 al Sem 9)</b></p>
<p><b>11°</b></p> <p>Del 02 al 06 de noviembre</p>	<p>Six Sigma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Métricas de negocio.</li> <li>• El core de Six Sigma DMAIC.</li> <li>• Roles y responsabilidades. Principales herramientas.</li> </ul>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el reconocimiento de la herramienta del six sigma aplicados a problemas específicos</p>
<p><b>12°</b></p> <p>Del 08 al 13 de noviembre</p>	<p>Lean Manufacturing.</p> <p>7 desperdicios. Elementos básicos de Lean.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad factorial y multifactorial</li> <li>• TPM -OEE</li> </ul>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el reconocimiento de los 7 desperdicios en casos prácticos efectuados en clase aplicados a una empresa</p>
<p><b>13°</b></p> <p>Del 15 al 20 de noviembre</p>	<p>EXPOSICION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION INTEGRADOR</p> <p>Lean Manufacturing</p>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el reconocimiento de los 7 desperdicios en casos prácticos efectuados en clase aplicados a una empresa</p> <p><b>Exposición de trabajo de investigación N°2( jornada completa )</b></p>
<p><b>14°</b></p> <p>Del 22 al 27 de noviembre</p>	<p>Lean Manufacturing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 S</li> <li>• Tiempo estandar</li> </ul>	<p>El alumno sustenta en equipo la propuesta de solución formulada a la problemática de la empresa materia de la investigación</p> <p><b>3ra. Práctica Calificada (1 hora Sem 10 a la sem 13)</b></p>
<p><b>15°</b></p> <p>Del 29 de noviembre al 04 de diciembre</p>	<p>Lean Manufacturing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos básicos del SMED construcción y análisis</li> </ul>	<p>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 el cálculo del time tack</p>
<p><b>16°</b></p> <p>Del 06 al 11 de diciembre</p>	<p><b>EXÁMENES FINALES</b></p>	

## 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

Dr. Ing Tinoco Neyra, David Arturo  
[dtinoco@esan.edu.pe](mailto:dtinoco@esan.edu.pe)