



# Sílabo del curso

## Gerencia de Operaciones

---

Marzo – julio 2025

**V Ciclo**

**Profesores**

**Dr. Ing. David Arturo Tinoco Neyra**

## I. Datos generales del curso

---

<b>Nombre del curso:</b>	Gerencia de Operaciones		
<b>Requisito:</b>	Investigación de Operaciones	<b>Código:</b>	00634
<b>Precedente:</b>	Supply Chain Management	<b>Semestre:</b>	2025-1
<b>Créditos:</b>	3	<b>Ciclo:</b>	V
<b>Horas semanales:</b>	4	<b>Modalidad del curso:</b>	Presencial
<b>Carrera(s)</b>	Administración y Finanzas/Administración y Marketing	<b>Coordinadora del curso:</b>	Monica Chaves Rojas <a href="mailto:mchavez@esan.edu.pe">mchavez@esan.edu.pe</a>

## II. Sumilla

---

El curso es teórico - práctico, que propone desarrollar las competencias necesarias en el uso de software aplicativo y en la aplicación de los conceptos y herramientas utilizados en el planeamiento, programación y control de las operaciones de empresas de bienes y servicios con la finalidad de crear valor a la organización.

Comprende la toma de decisiones sobre la función de operaciones, las estrategias y el enfoque de sistemas de la gestión de operaciones, indicadores de productividad, las técnicas de dirección, el estudio de métodos y la medición del trabajo, localización, pronósticos, diseño, capacidad y distribución de instalaciones, elementos de administración de inventarios, diseño de las operaciones de servicios.

## III. Objetivos 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 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. La nota de la asignatura se obtiene promediando la evaluación permanente **60%** y la evaluación final **40%**.

- Se puede incluir una evaluación parcial dentro de la evaluación permanente (pero formará parte del peso de dicho promedio)
- \*La evaluación final debe pesar 30% de la nota. Sólo en casos de trabajos finales con exposiciones, podría asignarse un peso de 40%.

El promedio de evaluación permanente resulta del promedio de todas las actividades que forman parte del contenido del silabo según los lineamientos definidos por la facultad.

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

PROMEDIO DE EVALUACIÓN PERMANENTE <b>60%</b>		
Tipo de evaluación	Descripción	Ponderación %
Controles de Lectura	4 controles de lectura	20
Prácticas Calificadas Otros: casos, participación, etc.	3 PC Se anula la menor	25   25
Trabajos Aplicativos Integrador	Trabajos encomendados	30

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

$$PF = (0,60 \times PEP) + (0,40 \times EF)$$

Dónde:

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

## VII. Contenido programado

SEMANA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES / EVALUACIÓN
<p>1°</p> <p>Del 17 al 22 de marzo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESIÓN 1 y 2 Gestión de procesos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Enfoque de procesos.</li> <li>❖ La organización y los procesos.</li> <li>❖ Identificación de procesos</li> </ul> </li> </ul> <p>Lectura obligatoria: Administración de la calidad, Capitulo 6 pagina 205 al 231, libro Principios de Administración de Operaciones; Render &amp; Heizer</p>	<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>2°</p> <p>Del 24 al 29 de marzo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 3 Cadena de valor.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Actividades primarias</li> <li>❖ Actividades secundarias</li> </ul> </li> <li>• <b>SESION 4 Mapa de procesos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elementos de procesos,</li> <li>❖ Descripción de procesos</li> </ul> </li> </ul>	<p>En este punto se asignan la lectura integral para toda la sección la misma que será evaluada de forma objetiva en una evaluación.</p>
<p>3°</p> <p>Del 31 de marzo al 05 de abril</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 5 Diseño de productos y servicios.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Selección y desarrollo del producto.</li> <li>❖ Confiabilidad de producto</li> </ul> </li> <li>• <b>SESION 6 Caracterización de procesos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seguimiento y medición, uso de Indicadores.</li> <li>❖ Diagramas de flujo. Swimlane</li> </ul> </li> </ul>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla la identificación de productos o servicios formulados en la sesión</p> <p><b>1er. Control de Lectura, Cultura de la calidad en el hospital Arnold Palmer, Capitulo 1 Operaciones y productividad páginas del 1 al20</b> <b>Jueves 03.04.25</b></p>
<p>4°</p> <p>Del 07 al 12 de abril</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 7 Pareto.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Variables vitales</li> <li>❖ Variables triviales</li> </ul> </li> <li>• <b>SESION 8 Diagrama causa – efecto-Ishikawa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Las 4M del análisis</li> <li>❖ Identificación de la causa raíz</li> <li>❖ Evaluación de la Matriz de causas</li> </ul> </li> </ul>	<p>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.</p>

<p>5° Del 14 al 16 de abril</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 9 Diseño de procesos y su capacidad.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipos de procesos.</li> <li>❖ Elección de tipo de proceso.</li> </ul> </li> <li>• <b>SESIÓN 10 1ra. Práctica Calificada (1.5 hora / sem 1 a Sem 4)</b></li> </ul>	<p>El alumno conforma equipos desarrolla el trabajo, de la construcción del diagrama de Pareto aplicado a problemas y casos desarrollados en clase</p> <p><b>1ra. Práctica Calificada (1 hora / sem 1 a Sem 4)</b> <b>Jueves 17.04.25</b></p>
<p>6° Del 21 al 26 de abril</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 11 Control estadístico de la Calidad.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gráfico de control P y C</li> <li>❖ Variables controlables y no controlables.</li> </ul> </li> <li>• <b>SESION 12 Control estadístico de la Calidad.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gráfico de control X y R</li> <li>❖ Variables controlables y no controladas</li> </ul> </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>2do. Control de Lectura Control Estadístico del proceso</b>, Suplemento 6, página 221 -235, libro Principios de Administración de Operaciones; Render &amp; Heize <b>Jueves 24.04.25</b></p>
<p>7° Del 28 de abril al 03 de mayo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESIÓN 13 Y 14 EXPOSICION AVANCE DEL TRABAJO DE INVESTIGACION INTEGRADOR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo debe subirse a la plataforma UE el domingo hasta las 23 horas</li> </ul> </li> </ul>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el cálculo de la capacidad de diseño, capacidad efectiva en una empresa</p> <p><b>Exposición del avance del trabajo de investigación N°1 (jornada completa exponen cada integrante del equipo con un promedio de tiempo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>por equipo de 20 minutos</b></li> </ul> <p><b>Se presenta en versión WORD y PPT</b> <b>Domingo 27.04.25 23 horas</b></p>
<p>8° Del 05 al 10 de mayo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 15 Capacidad diseñada vs efectiva.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capacidad diseño</li> <li>❖ Capacidad de efectiva</li> </ul> </li> <li>• <b>SESION 16 TPM -OEE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Disponibilidad</li> <li>❖ Rendimiento</li> </ul> </li> </ul>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el reconocimiento de la herramienta del Six Sigma aplicados a problemas específicos</p>

	❖ Calidad	
<p>9° Del 12 al 17 de mayo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 17 Six Sigma.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Métricas de negocio.</li> <li>❖ DP</li> <li>❖ DPO</li> <li>❖ DPMO</li> <li>❖ El core de Six Sigma DMAIC</li> </ul> </li> <li>• <b>SESION 18 Capacidad de proceso.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cp</li> <li>❖ Cpk</li> <li>❖ Cpm</li> <li>❖ K</li> </ul> </li> </ul>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el reconocimiento de la herramienta de Capacidad de proceso y punto de equilibrio</p> <p><b>3er Control de Lectura, Cultura de la calidad en el hospital</b> Suplemento 7 Planeación de la Capacidad página 287al 297, libro Principio de Administración de Operaciones; Jay Heizer &amp; Barry Render <b>Jueves 15.05.25</b></p>
<p>10° Del 19 al 24 de mayo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 19 Punto de equilibrio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Línea de Costos fijo</li> <li>❖ Línea de Costo Variable</li> <li>❖ Línea de Costo Total</li> </ul> </li> <li>• <b>SESIÓN 20 2da. Práctica Calificada (1 horasem 5 a sem 10)</b></li> </ul>	<p><b>2da. Práctica Calificada (1 hora/sem 5 a Sem 10)</b></p>
<p>11° Del 26 al 31 de mayo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 21 Localización</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Método de centro de gravedad</li> <li>❖ Método ponderado</li> </ul> </li> <li>• <b>SESION 22 Método de Transporte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Esquina Nor Oeste</li> <li>❖ Método Vogel</li> </ul> </li> </ul>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el reconocimiento de la localización del centro de producción. Así mismo, determina la distribución optima de los productos.</p>
<p>12° Del 02 al 06 de junio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 23 Productividad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Productividad factorial</li> <li>❖ Productividad multifactorial</li> </ul> </li> <li>• <b>SESION 24 5S</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seiri</li> <li>❖ Seiton</li> <li>❖ Seiso</li> <li>❖ Seiketsu</li> <li>❖ Shitsuke</li> </ul> </li> </ul>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el reconocimiento de la herramienta de productividad factorial y multifactorial</p> <p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el reconocimiento de la herramienta 5S y tiempo estándar</p>
<p>13° Del 09 al 14 de junio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SESION 25 Tiempo estándar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tiempo observado</li> </ul> </li> </ul>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el reconocimiento de la</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tiempo normal</li> <li>❖ Tiempos suplementarios</li> </ul> <p>• <b>SESION 26 VSM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Lead Time</li> <li>❖ Tack Time</li> </ul>	<p>herramienta 5S y tiempo estándar</p> <p><b>4to Control de Lectura,</b>          Capítulo 8 Estrategias de Localización página 315-344, libro Principio de Administración de Operaciones; Jay Heizer &amp; Barry Render  <b>Jueves 12.06.25</b></p>
<p><b>14°</b>          Del 16 al 21 de junio</p>	<p><b>SESIÓN 27 Y 28          EXPOSICIÓN FINAL DEL TRABAJO INTEGRADOR</b></p>	<p><b>Exposición de la propuesta de solución del trabajo de investigación (jornada completa exponen cada integrante del equipo con un promedio de tiempo por equipo de 20 minutos</b>  <b>Subir el material el domingo 16.06.25 hasta las 23 horas</b></p>
<p><b>15°</b>          Del 23 al 28 de junio</p>	<p><b>SESIÓN 29 DISTRIBUCION DE PLANTA</b>          ❖ Método de bloques</p> <p><b>SESIÓN 30 3ra. Práctica Calificada (1 hora sem 10 a sem 15)</b></p>	<p>El alumno conformando equipos de trabajo, desarrolla el reconocimiento de la herramienta SMED  <b>3ra. Práctica Calificada (1 hora sem 10 a sem 15)</b>  <b>Jueves 26.06.25</b></p>
<p><b>16°</b>          Del 30 junio al 05 de julio</p>	<p><b>SESIÓN 31 SMED</b>          ❖ Elementos básicos del SMED          ❖ Construcción y análisis.</p> <p><b>SESIÓN 32 EXAMEN FINAL</b></p>	<p><b>Examen Final contempla el desarrollo de todo el curso</b>  <b>Tiempo asignado para la evaluación 120 minutos</b>  <b>Jueves 03.07.25</b></p>

## VIII. Bibliografía

---

### 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), México, Editorial McGraw-Hill.
- KRAJESWSKI, L. (2000), *Administración de Operaciones*. (Quinta Edición), México, Editorial Prentice Hall.

---

## IX. Profesores

---

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

---