

SÍLABO

I. Información General

- Nombre del curso : Gestión de Operaciones en las Organizaciones
- Código del curso : 142084
- Número de créditos : 4
- Departamento académico : Administración
- Requisitos : Métodos Cuantitativos para la Gestión en las Organizaciones o Análisis Cuantitativo para los Negocios o Management Science Methods
- Año y Semestre académico : 2023-I
- Sección : A
- Docente(s), email : **Enrique Saravia Vergara**
saravia_ea@up.edu.pe

II. Introducción

El curso Administración de Operaciones consiste en plantear estrategias de operaciones para el logro de ventajas competitivas y diseñar, planificar, controlar y gestionar los procesos operativos con una visión global e integral de la organización, bajo un contexto de gestión de calidad, de productividad y de responsabilidad social.

El curso aporta al desarrollo de los siguientes resultados de aprendizaje:

- Diseña productos (bienes y servicios) y define sus estándares de calidad.
- Plantea propuestas de mejora en los procesos de la organización, asegurando la calidad, la productividad y la responsabilidad social.
- Realiza la planeación y programación de los procesos en las organizaciones, haciendo uso efectivo de los recursos.
- Diseña sistemas de monitoreo y control de procesos.

III. Logro de aprendizaje final del curso

Al término del curso, el estudiante realizará el diseño, análisis y las propuestas de mejora de los procesos operativos en una organización de manufactura, comercio o servicios, en una empresa en marcha o en un plan de negocios. Para ello, el análisis se llevara a cabo haciendo uso de herramientas cualitativas y cuantitativas, con un enfoque de procesos donde las decisiones operativas estarán alineadas con otras áreas funcionales de la organización.

IV. Unidades de aprendizaje

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: Estrategia de Operaciones

Logro de Aprendizaje 1:

Al terminar la primera unidad, el estudiante formulará la estrategia de operaciones para el caso de una organización. Para tal fin, el alumno:

- Analizará el entorno competitivo del sector, la ventaja competitiva de la organización, las estrategias y objetivos empresariales.
- En función de lo anterior formulará la estrategia de operaciones que permitan el cumplimiento de los objetivos.
- La estrategia formulada comprende la propuesta de objetivos de operaciones y las estrategias de operaciones para lograrlos.

Contenidos:

Tema 1: Estrategia de Operaciones

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: Diseño de Bienes y Servicios

Logro de Aprendizaje 2:

Al terminar la segunda unidad, el estudiante describirá los bienes y servicios de una organización que pertenece a un sector económico asignado por el profesor. Para tal fin, el alumno:

- Presentará el diseño de un producto de la organización.
- Identificará los atributos valorados por los clientes.
- En función de dichos atributos, identificará los aspectos de diseño de bienes y servicios que agregan valor al cliente y propondrá mejoras al diseño del producto.
- Identificará el marco legal para determinar los estándares técnicos del producto/servicio
- Describirá los estándares de calidad del producto.

Contenidos:

Tema 2: Diseño de Bienes y Servicios

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: Diseño de Procesos

Logro de Aprendizaje 3:

Al terminar la tercera unidad, el estudiante describirá los procesos operativos de una organización que corresponda a un sector económico asignado por el profesor. Para tal fin, el alumno:

- Elaborará el mapa de procesos de la organización.
- Presentará el diseño del principal proceso operativo de la organización.
- Identificará las actividades críticas de ese proceso, bajo un enfoque de calidad, de productividad y de responsabilidad social.

- Propondrá mejoras al proceso analizado.
- Estimaré los recursos necesarios en función a la demanda del proceso.

Contenidos:

- Tema 3: Diseño y documentación de procesos: Mapa de Procesos, Ficha de Procesos, Flujogramas
- Tema 4: Análisis y Mejora de Procesos: Productividad, Tiempo Estándar, Capacidad, Cálculo de Recursos
- Tema 5: Diseño de Instalaciones
- Tema 6: Programación de Operaciones

UNIDAD DE APRENDIZAJE 4: Gestión de Proyectos

Logro de Aprendizaje 4:

Al terminar la cuarta unidad, el estudiante resolverá un caso acerca de gestión de proyectos. Para tal fin, el alumno:

- Aplica las herramientas de gestión de proyectos
- Define las actividades, los recursos y los tiempos de ejecución necesarios para cumplir con los objetivos.
- Elabora un diagrama de Gantt de ejecución del proyecto.
- Realiza la planificación de recursos del proyecto por período.
- Realiza la planificación financiera del proyecto, incluyendo costos, ingresos y saldos de cada período.

Contenidos:

- Tema 7: Gestión de Proyectos: PERT, CPM, PMBOK, Proyectos Agiles

UNIDAD DE APRENDIZAJE 5: Plan de Operaciones

Logro de Aprendizaje 5:

Al terminar la quinta unidad, el estudiante formulará el Plan de Operaciones para un Plan de Negocios. Para tal fin, para un Plan de Negocios, el alumno:

- Definirá la propuesta de valor (Bienes/Servicios)
- Estimaré la demanda mensual de Bienes/Servicios
- Definirá el Plan mensual de Producción y/o de Suministro de Servicios, y los niveles de inventarios
- Formularé el Plan mensual de personal operativo y estimaré los costos de mano de obra.
- Desplegaré en plan mensual de compras y de uso de materia prima e insumos, y estimaré los costos de materia prima
- Definirá la maquinaria y equipo y estimaré los costos mensuales por concepto de depreciación
- Estimaré los costos indirectos mensuales y los ingresos mensuales y estimaré la rentabilidad del Plan de Negocios.

<p><u>Contenidos:</u></p> <p>Tema 8: Plan de Operaciones</p>
<p>UNIDAD DE APRENDIZAJE 6: Gestión de Calidad</p>
<p><u>Logro de Aprendizaje 6:</u></p> <p>Al terminar la sexta unidad, el estudiante definirá el sistema de gestión de calidad pertinente para una situación real de negocios, y aplicará las técnicas y metodologías de dicho sistema de gestión. Para tal fin, el alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definirá el sistema de gestión de calidad - Identificará los problemas o aspectos de mejora de la organización. - Aplicará las técnicas y herramientas de gestión de la calidad. - Formulará propuestas de mejora. - Medirá el impacto de las mejoras propuestas. <p><u>Contenidos:</u></p> <p>Tema 9: Gestión de Calidad: Total Quality Management (TQM), ISO 9001, Lean Six Sigma, Buenas Prácticas</p>

V. Estrategias Didácticas

- *Exposición dialogante:* explicación y demostración de contenidos a cargo del profesor, con intervención de los estudiantes, ya sea a través de preguntas o presentaciones de trabajos elaborados por los estudiantes.
- *Estudio de casos:* análisis profundo de un hecho, problema o suceso real o hipotético con la finalidad de interpretarlo, generar hipótesis, diagnosticarlo y resolverlo.
- *Aprendizaje basado en problemas:* a partir de un problema complejo del mundo real o hipotético, formulado por el profesor, los estudiantes (generalmente reunidos en grupos) tienen que ubicar información secundaria y estructurarla en una descripción y/o explicación del problema a efectos de identificar opciones que permitan enfrentar el problema
- *Dinámica grupal:* actividades de distinto carácter conducidas de modo colaborativo entre dos o más estudiantes, cuyo fin es conocer cómo interactúan los grupos y así facilitar el aprendizaje a partir de la experiencia.
- *Trabajo colaborativo:* los estudiantes forman pequeños grupos y, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el docente, intercambian información y trabajan una tarea hasta que todos los participantes han

desarrollado una comprensión de la misma (no necesariamente igual) y la han culminado.

- *Resolución de ejercicios y problemas:* se solicita a los estudiantes que resuelvan ejercicios y /o problemas mediante el uso de fórmulas o algoritmos, aplicando procedimientos e interpretando los resultados.
- *Proyecto:* los estudiantes conducen un conjunto de tareas estructuradas a efectos de abordar un problema mayor en un tiempo determinado. Para ello planifican y hacen uso efectivo de los recursos y de los aprendizajes adquiridos.

VI. Sistema de evaluación

Instrumento			Tipo de Evaluación		Criterios de Evaluación
			Indi- dual	Grupal	
Trabajos Prácticos (50%)	APLICACIONES Desarrollo de trabajos de aplicación a una situación real	<u>Aplicación 1</u> Diseño de Productos y Procesos	5%	7.5%	<ul style="list-style-type: none">- Nivel profesional del trabajo y exposición- Información relevante, suficiente y confiable utilizada en el trabajo- Idoneidad y excelencia para aplicar conceptos y técnicas Aporte al conocimiento de los estudiantes- Claridad de exposición y presentación de videos ilustrativos
		<u>Aplicación 2</u> Análisis y Mejora de Procesos		10%	
		<u>Aplicación 3</u> Gestión de Proyectos	5%	7.5%	
	Participación en Clase		10%	5%	<ul style="list-style-type: none">- Activa participación de alumnos durante el desarrollo de las clases
EXAMEN PARCIAL			25%		<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las preguntas del examen en la computadora
EXAMEN FINAL (Trabajo y Sustentación)			15%	10%	
			60%	40%	

VII. Cronograma de actividades

Semana		Contenidos	Actividades en Clase	Lecturas L1 *	Entrega de Trabajos
1	Del 20 Mar. al 24 Mar.	Tema 1 Estrategia de Operaciones	Caso de Estudio	Caps. 1, 2	
2	Del 27 Mar. al 31 Mar.	Tema 2 Diseño de Bienes y Servicios	Presentación del profesor	Cap. 5	
3	Del 03 Abr. al 07 Abr.	Tema 3 Diseño y documentación de procesos: Mapa de Procesos, Ficha de Procesos, Flujogramas	Presentación del profesor	Caps. 7, 10, 11	
4	Del 10 Abr. al 14 Abr.		Exposiciones de Alumnos		<u>Aplicación 1</u> Diseño de Productos & Procesos
5	Del 17 Abr. al 21 Abr.	Tema 4 Análisis y Mejora de Procesos: Productividad, Tiempo Estándar, Capacidad, Cálculo de Recursos	Presentación del profesor	Caps. 7, 10	
6	Del 24 Abr. al 28 Abr.				
7	Del 01 May. al 05 May.	Tema 5 Diseño de Instalaciones Tema 6 Programación de Operaciones	Presentación del profesor	Caps. 15	<u>Aplicación 2</u> Análisis y Mejora de Procesos
EXAMEN PARCIAL					
8	Del 15 May. al 19 May.	Tema 7 Gestión de Proyectos: PERT, CPM, PMBOK, Proyectos Ágiles	Presentación del profesor	Cap. 3	
9	Del 22 May. al 26 May.		Casos de Estudio		
10	Del 29 May. al 02 Jun.	Tema 8 Plan de Operaciones	Video de Alumnos y Foro Virtual		<u>Aplicación 3</u> Gestión de Proyectos
11	Del 05 Jun. al 09 Jun.		Caso de Estudio	Cap. 11,12, 13, 14	
12	Del 12 Jun. al 16 Jun.	Tema 9 Gestión de Calidad: Total Quality Management (TQM), ISO 9001, Lean Six Sigma, Buenas Prácticas	Presentación del profesor	Cap. 6	
13	Del 19 Jun. al 23 Jun.		Caso de Estudio		
14	Del 26 Jun. Al 30 Jun.		Exposiciones & Examen Final (oral)		TRABAJO FINAL
EXAMEN FINAL					

* El libro "L1" se refiere al primero citado en la Bibliografía
Heizer, Jay; Render, Barry (2008). Operations Management (Ninth Edition).
New Jersey: Pearson, Prentice Hall.

VIII. Bibliografía y otras fuentes a usar en el desarrollo del curso

- Heizer, Jay; Render, Barry (2008). Operations Management (Ninth Edition). New Jersey: Pearson, Prentice Hall.
- Heizer, Jay; Render, Barry (2001). Dirección de la Producción: Decisiones Estratégicas (Sexta Edición). Madrid: Prentice Hall.
- Heizer, Jay; Render, Barry (2001). Dirección de la Producción: Decisiones Tácticas (Sexta Edición). Madrid: Prentice Hall.
- Schroeder, Roger G. (2004). Administración de Operaciones. Concepto y Casos Contemporáneos (segunda edición). México: Mc Graw Hill.
- Krajewski, Lee J.; Ritzman, Larry P.; Malhotra, Manoj (2008). Administración de Operaciones. Procesos y Cadena de Valor (octava edición). México: Pearson, Prentice Hall.
- Chase, Richard B; Aquilano, Nicholas J.; Jacobs, F. Robert (2004). Administración de producción y operaciones para una ventaja competitiva (décima edición). México: Mc Graw Hill.
- Collier, David A.; Evans, James R. (2009). Administración de Operaciones: Bienes, Servicios y Cadenas de Valor (Segunda Edición). México: Cengage Learning.
- Camisón, César; Cruz, Sonia; González, Tomás (2007). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Domínguez Machuca, José Antonio; Álvarez Gil, M^a José; García González, Santiago; Domínguez Machuca, M. Ángel; Ruiz Jiménez, Antonio (1995). Dirección de Operaciones: Aspectos Estratégicos en la Producción y los Servicios. Madrid: Mc Graw Hill.
- Domínguez Machuca, José Antonio; Álvarez Gil, M^a José; García González, Santiago; Domínguez Machuca, M. Ángel; Ruiz Jiménez, Antonio (1995). Dirección de Operaciones: Aspectos Tácticos y Operativos. Madrid: Mc Graw Hill.

<i>Nombre y firma del coordinador del curso:</i>	<i>Nombre y firma del Jefe de Departamento Académico de Administración:</i>
<i>Enrique Saravia Vergara</i>	<i>Rosa María Fuchs</i>