



**SILABO**  
**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES II**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

- 1.1. Código : 061742
- 1.2. Ciclo : VII
- 1.3. Créditos : 3
- 1.4. Área curricular : Formación Profesional
- 1.5. Condición : Obligatorio
- 1.6. Semestre Académico : 2018 - I
- 1.7. Duración : 16 semanas: 64 horas
- 1.8. Horas semanales : 4 HT: 2 HP: 2
- 1.9. Requisitos : Administración de Operaciones I
- 1.10. Escuela Profesional : Administración
- 1.11. Profesores : Comisión Académica
- 1.12. Texto Básico : D' Alessio, Fernando (2012). Administración de Operaciones Productivas. Lima: Pearson.

**II. SUMILLA**

La asignatura pertenece al área curricular de Formación Profesional, es de naturaleza teórica y práctica , comprende el desarrollo de conceptos y técnicas aplicativas para la gestión de las operaciones de producción de bienes y/o servicios con el marco de las nuevas realidades del mercado de competencia global, en visión estratégica.

**III. COMPETENCIA DE ASIGNATURA**

Analiza los subsistemas de productos o servicios que deben ser ofrecidos a los clientes, desde el punto de vista estratégico, para satisfacer los requerimientos de prioridades competitivas, estrategias de flujo, tecnología, talento humano, calidad, y de servicios..

Aplica técnicas de control de calidad, , procedimientos y métodos de diseño de procesos, en las operaciones de producción de bienes y servicios de las organizaciones.

**IV. CAPACIDADES**

Aplica la lógica para identificar los procesos primarios y secundarios operacionales que generan valor y uso de los métodos cuantitativos en la respectiva programación de operaciones, utilizando medios informáticos.

Identifica La cadena de suministros, las operaciones logísticas, los sistemas de gestión de almacenes, procurando la reducción de costos y ventajas competitivas de la empresa.

Analiza la lógica de un sistema de requerimiento de materiales, desarrollando estructuras de productos para la aplicación de las teorías y el uso de aplicativo informático.

Define y identifica los factores de la calidad, conoce sus estándares, mediante el uso de técnicas y métodos estadísticos informatizados.

**V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS**

UNIDAD I				
NATURALEZA Y ENTORNO DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES: proceso y diseño				
CAPACIDAD: • Identificar los procesos primarios y secundarios de operaciones en su visión estratégica que generan valor, buscando la competitividad, dentro de una visión global..				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	) Participación activa ) Trabajo en equipo			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
1	Introducción. Visión estartégica de Operaciones. Decisiones Estrtratégicas. Prioridades competitivas	Identifica la visión estratégica de operaciones en el entorno global y competitivo.	Clase magistral	2
			Estudio de casos	2
2	Estrategias de flujo y prioridades competitivas. Estrategias de flujo. La función de operaciones: su validez hoy. Tendencias globales	Conoce las prioridades de la empresa, los modelos del flujo de operaciones en sus diversas formas de organización	Clase magistral	2
			Solución de problemas	2

3	Selección de procesos y diseño del producto y servicio. Estrategia del producto. Estrategia de los Recursos Humanos.	Identifica los requerimientos necesarios del proceso y diseño de los productos y servicios, con la estrategia de los recursos humanos	Clase magistral	2
			Solución de problemas	2
4	Tecnología y estrategia. Estrategia del producto. Reingeniería de los procesos. Manufactura sincrónica y lean manufacturing	Conoce e identifica los alcances y modelos de la tecnología aplicado a operaciones con visión estratégica. Y modelos de gestión actual. PRIMERA PRACTICA CALIFICADA	Demostración	2
			Taller	2
Referencias: ) Libro: Krajewski L., Ritzman L y Malhotra M. (2013). Administración de Operaciones. México: Pearson ) Libro: D' Alessio, Fernando (2008). Administración y Dirección de Producción. Lima: Pearson. ) Libro: Schroeder R., Meyer S.y Rungtusanatham J. (2005). Administración de Operaciones. México: Mc Graw Hill ) Libro: Francés Antonio (2006) Estrategias y Planes para la Empresa. México: Pearson				

UNIDAD II TECNOLOGÍA Y CALIDAD EN OPERACIONES				
CAPACIDAD: • Conocimiento de las características y tendencias de la automatización y calidad como valor inherente al producto o servicios.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales			
5	) Innovación y creatividad ) Trabajo en equipo	Automatización de los sistemas productivos y los sistemas de información.	Clase magistral	2
			Solución de problemas	2
6	) Principales técnicas de automatización. Implicancias estratégicas y organizativas de la automatización. Gestión de la calidad y visión estratégica. Gestión de calidad	Identifica las técnicas de automatización en diversos modelos de aplicación y la calidad como variable inherente al producto servicio	Clase magistral	2
			Solución de problemas	2
7	) Principios estadísticos (control estadístico de calidad). Herramientas de calidad para directivos. Control de calidad. Herramientas	Identifica la estadística como medio de control de la calidad SEGUNDA PRÁCTICA CALIFICADA	Clase magistral	2
			Solución de casos	2
8	) Evaluación Parcial:		Examen	2
				2
Referencias: ) Libro: Chase R., Jacobs R. y Aquilano N. (2009) Administración de Operaciones México: Mc Graw Hill. ) Libro: Muñoz Negrón David (2009) Administración de Operaciones México: Cenagage Learning. ]				

UNIDAD III DECISIONES ESTRATÉGICAS EN OPERACIONES				
CAPACIDAD: Identifica decisiones a mediano plazo, combinando las variables que determina la administración moderna y el entorno .				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales			
9	) Participación activa ) Cumplimiento de responsabilidades	Capacidad de planta en el sistema de operaciones. Localización de nuevas instalaciones y las estrategias de la localización. Impacto ambiental	Clase magistral	2
			Estudio de casos	2
		Capacidad para identificar y planear la capacidad de operaciones en planta. La ubicación e implicancia de la nueva planta y/o ampliación.		

10	Planeación y diseño de planta. Estrategias de layout de operaciones. Gestión de Distribución Física	Capacidad para conocer y diseño de distribución de planta.	Clase magistral	2
			Solución de problemas	2
11	Estándares de la mano de obra, Medida de trabajo. Medición de desempeño	Formas de desempeño en base al rendimiento del trabajo	Clase magistral	2
			Solución de casos	2
	La gestión de mantenimiento en la empresa y confiabilidad, importancia estratégica. Seguridad.	Mantenimiento y confiabilidad como medida preventiva, la seguridad de planta con visión estratégica. TERCERA PRÁCTICA	Clase magistral	2
			Taller	2
Referencias: ) Libro: Sipper D. y Bulfin R. (1998). Planeación y Control de la Producción. México: Mc Graw Hill ) Libro: Heizer J. y Render B. (2004) Principios de Administración de Operaciones México: Pearson. ) Libro: Davis M., Chase R. (2004) Fundamentos de Dirección de Operaciones España: Mc Graw Hill.				

UNIDAD IV GESTIÓN DE SERVICIOS				
CAPACIDAD:				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	) Participación activa ) Innovación y creatividad			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
12	Visión Estratégica y liderazgo del servicio. Los servicios en la economía moderna. Imperativos de la administración del servicio	Identifica e interpretar alcances de la economía actual en los servicios y condiciones de gestión.	Clase magistral	2
			Solución de problemas	2
13	Servicios desde la perspectiva del cliente. Comportamiento del cliente. Relaciones y fidelidad.	Habilidad para interpretar la conducta de los clientes y resultados.	Clase magistral	2
			Solución de problemas	2
14	Diseño y planeamiento del servicio. Estrategia de entrega del servicio. Gestión de la demanda. Tecnología y estrategia de las empresas de servicio	Habilidad para interpretar resultados del servicio. INICIO DE EXPOSICIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN.	Clase magistral	2
			Solución de problemas	2
15	Sistema de entrega del servicio. Gestión del talento humano en empresa de servicio. Incremento del valor con calidad y productividad. Quejas y recuperación del servicio.	Interpretar resultados de los servicios, intervención del talento humano. EXPOSICIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN	Clase magistral	2
			Solución de problemas	2
16	Uso de aplicativos informáticos	Capacidad uso de aplicativos	Taller	2
	Examen Final:		Taller	2
Referencias: ) Libro: Lovelock Christopher, Reynoso Javier, otros, 2da. Ed. 2010, México D.F. Perason-Prentice Hall. ) Libro: Nahmias Steven (2007) Análisis de la Producción y las Operaciones México: Mc Graw Hill ) Libro: Collier D. y Evans James (2009) Administración de Operaciones México: Cengage.				

## VI. METODOLOGÍA

### 6.1. Estrategias centradas en la enseñanza

- a. Trabajo en equipo
- b. Dinámica de Grupos
- c. Solución de casos
- d. Solución de problemas

### 6.2. Estrategias centradas en el aprendizaje

- a. Clase magistral
- b. Exposición problemática
- c. Inducción
- d. Demostración

VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- a. Multimedia
- b. Separatas
- c. Fuentes de información
- d. Equipos informáticos

VIII. EVALUACIÓN

La evaluación es un componente del proceso formativo que implica el recojo de información sobre los rendimientos y desempeños del estudiante. Permite el análisis para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se evalúa antes, durante y al finalizar el proceso, según la siguiente tabla:

EVALUACION ACADEMICAS	PESO
Prueba de entrada	Sin nota
Evaluación del proceso	60%
Examen Parcial	20%
Examen Final	20%

- Antes: prueba de entrada.-Se realiza una evaluación inicial, diseñada para recoger los saberes que posee el estudiante para asumir la asignatura y cuyo resultado no interviene en el cálculo de la calificación de la asignatura.
- Durante: Evaluación de Proceso.- De acuerdo al objetivo de aprendizaje de la asignatura se evalúan las competencias adquiridas por el estudiante utilizando los criterios establecidos en el anexo N° 1.
- Examen: Parcial y Final.- Se evalúa los productos del aprendizaje, al finalizar una o más unidades de aprendizaje, usándose la prueba escrita como instrumento de medición (examen parcial y examen final).

IX. FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIAS

9.1. Fuentes bibliográficas

- ) Gutierrez Pulido Humberto. (2009). Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma. México: Mc Graw Hill
- ) Bello Pérez Carlos (2007) Manual de Producción Aplicado a las Pyme Colombia: Ecoe Ediciones
- ) Anaya Tejero Julio (2007) Logística Integral España: Esic
- ) Valdez Flóres Enrique (1997) 100 Casos de Administración Lima: Esan Ediciones.