

---

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SILABO**

**1. DATOS INFORMATIVOS**

1.1 Nombre de la Asignatura	: GERENCIA DE OPERACIONES
1.2 Código de la Asignatura	: AE951
1.3 Número de créditos	: 03 créditos
1.4 Carácter de la Asignatura	: Obligatorio
1.5 Ciclo Académico	: IX
1.6 Tota de horas	: 04 horas
1.6.1. Horas de teoría	: 02 horas
1.6.2. Horas de práctica	: 02 horas
1.7 Prerrequisito	: AE633
1.8 Total de Semanas	: 17 semanas

**2. SUMILLA**

La asignatura es obligatoria; integra el área de formación gerencial del currículo, sub área de administración, es teórica y práctica y se orienta a desarrollar en el alumno habilidades como emprendedor y gerente, con una visión sistémica los problemas que se presenten con los sistemas operacionales que involucren la toma de decisiones, respecto al diseño del sistema y lo que se relaciona con su manejo y control.

**3. COMPETENCIAS QUE EL ALUMNO HABRA LOGRADO**

- Elabora una propuesta de mejoras de los procesos de operaciones en una empresa determinada según el planeamiento estratégico de la empresa.
- Elabora estrategias adecuadas para la toma de decisiones gerenciales.

#### 4. PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

##### I UNIDAD

##### Las Decisiones Estratégicas y su Implicancia en Operaciones

**Capacidades:** Identifica los factores que inciden en las decisiones estratégicas en operaciones a fin de realizar toma de decisiones apropiadas

N° SEM.	N° SESION	N° HORAS	CONTENIDOS			% AVANCE
			CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	
1	1	4	Presentación del contenido del silabo. Definición de Operaciones Clases de Procesos de Operación. Productividad. Aplicaciones	Reconoce las variables que influyen en las decisiones estratégicas en las organizaciones.	Los alumnos interactúan con el análisis de casos reales.	9%
2	2	4	Estrategia Corporativa. Desarrollo de estrategias de operación.	Desarrolla estrategias básicas de las operaciones.	Presentación de un caso	17%
3	3	4	Desarrollo de productos. Tecnología de proceso de manufactura. Curva de aprendizaje. Aplicaciones.	Desarrollo un producto desde el punto de vista de operaciones.	Exposición interactiva	23%
4	4	4	Ubicación de las instalaciones: Método de factor de localización.	Informe sobre la Administración de los recursos productivos para el crecimiento estratégico y la competitividad de las organizaciones.	Trabajos en equipo Exposición dialogada	28%
5	5	4	Método de centro de gravedad. Distribución de los recursos en la Planta. Aplicaciones		Dinámica grupal Trabajos en equipo	32%
6	<b>PRIMERA EVALUACIÓN PARCIAL</b>					<b>33.34%</b>

## II UNIDAD

### Gestión de Operaciones de Servicios, Confiabilidad de Mantenimiento y Calidad de Innovación de Procesos

**Capacidades:** Planifica la integración de los elementos en la medición de la calidad del servicio considerando la política de la empresa.

Aplica las herramientas de la calidad en la mejora de los procesos a fin de proponer innovaciones en el proceso para elevar la productividad.

N° SEM.	N° SESION	N° HORAS	CONTENIDOS			% AVANCE
			CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	
7	7	4	Introducción y problemática de los servicios.	Realiza ensayo sobre la integración de los elementos con la estrategia de la empresa y las necesidades de los clientes. Orientaciones para lectura de un texto especializado.	Exposición interactiva.	39%
8	8	4	Estrategias y Objetivos de Operaciones en Servicios.	Aplica los objetivos estratégicos de la calidad, y productividad de servicios.	Caso aplicativo	45%
9	9	4	Calidad Total en las operaciones en servicios.	Selecciona y diseña el servicio y la gestión de la capacidad de las operaciones. Discusión de las ideas principales y juicio crítico del texto leído y presentados en una recensión.	Presenta casos de éxito Exposición interactiva	51%
10	10	4	Planificación, Programación y Control de Servicios.	Planifica la programación y el control de las operaciones y de la capacidad, en la medición de la calidad de servicios.	Dinámica grupal	57%
11	11	4	Definición, importancia del mantenimiento e Innovación de los procesos	Realiza mapa conceptual en mantenimiento e innovación de procesos. Orientaciones para lectura de un texto especializado	Trabajo en pares (grupales)	65%
12	<b>SEGUNDA EVALUACIÓN PARCIAL</b>					<b>66.67%</b>

**III UNIDAD**  
**Innovación de los Procesos Aplicaciones Tecnológicas y Herramientas para Mejorar y**  
**Evaluar Procesos**

**Capacidades:** Analiza el estado de las operaciones y plantea la mejora continua en la organización considerando lo objetivos corporativos.

N° SEM.	N° SESION	N° HORAS	CONTENIDOS			% AVANCE
			CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	
13	13	4	Gestión de la calidad, filosofía SixSigma en los procesos. Planificación de las operaciones Teoría de Restricciones y su aplicación.	Realiza mapa conceptual en mantenimiento e innovación de procesos. Orientaciones para lectura de un texto especializado	Exposición interactiva Presenta mapas conceptuales	72%
14	14	4	Apoyo de la tecnología en las operaciones DRP, MRP, ERPs, y JIT, ERP, MRP, EDI, CRM, JIT, Code Bar herramientas de gestión.	Diseñar productos y procesos, utilizando la tecnología de operaciones.	Exposición interactiva	79%
15	15	4	Planeación de la demanda.- Pronóstico de inventarios.	Determinar la demanda e inventarios	Desarrolla ejercicios	85%
16	16	4	Pronósticos cualitativos y cuantitativos. Pronóstico simple, móvil, suavizamiento exponencial, Regresiones	Desarrollar el programa de producción. Determina áreas a ser mejoradas	Trabajo en equipo Desarrolla Casos	98%
17	<b>TERCERA EVALUACIÓN PARCIAL</b>					<b>100 %</b>

**5. METODOLOGÍA Y/O ESTRATEGIAS DIDACTICAS**

En las sesiones de aprendizaje se considera la participación activa de los estudiantes para desarrollar los contenidos y actividades educativas previstas, dentro y fuera del aula, contando con la dirección estratégica del docente.

El profesor se constituye en un auténtico mediador entre la cultura, la ciencia, los saberes académicos y las expectativas de aprendizaje de los alumnos; por ello organiza, orienta y facilita, con iniciativa y creatividad, el proceso de construcción de conocimientos de sus alumnos. Proporciona información actualizada y resuelve dudas de los estudiantes incentivando su participación activa. El estudiante asume responsabilidad de participación activa en la construcción de sus conocimientos durante las sesiones, en los trabajos por encargo asignados y en la exigencia del cumplimiento del silabo.

## 6. RECURSOS MATERIALES

Equipos: Multimedia

Materiales: Manual instructivo, textos de lectura seleccionados, transparencias y hojas de aplicación. Medios electrónicos: Correo electrónico, direcciones electrónicas relacionadas con la asignatura.

## 7. EVALUACION

El sistema de evaluación considera:

**Evaluación de proceso y Tareas Académicas (EP).** Evalúa preferentemente el componente procedimental y el actitudinal de las capacidades previstas en las unidades de aprendizaje. Se realiza progresivamente durante el semestre académico a través de tareas académicas como: trabajos de investigación, exposiciones, controles de lectura (recensiones), casos y simulaciones, visitas controladas, participación e intervenciones en las sesiones de aprendizaje, entre otras, previamente establecidas por el profesor. Se consolida y reporta mensualmente.

**Evaluación de resultados o Parciales (ER).** Evalúa preferentemente el componente conceptual de las capacidades previstas, y se realiza mediante la aplicación de pruebas escritas programadas (3 exámenes). La última evaluación de resultados se constituye en prueba Final y se elabora considerando los mismos dominios de aprendizaje que las prueba parciales.

Para efectos promocionales el sistema de evaluación contempla la siguiente ponderación de notas:

- Evaluación de proceso (EP): Resulta del promedio aritmético de las evaluaciones semanales y/o mensuales que corresponden al seguimiento del proceso de aprendizajes significativos del estudiante. Cada evaluación mensual tiene peso 1:  $EP = (EP1+EP2+EP3+EP4)/4$
- Evaluación de resultados (ER): Comprende el promedio de las evaluaciones parciales programadas que durante el semestre académico. Cada evaluación mensual tiene peso 1  $ER = (EM1+EM2+EM3+EM4)/4$
- Promedio Final (PF), que resulta de la aplicación de la siguiente fórmula de calificación:

TA: Promedio de tareas académica

EP :1ra evaluación parcial

EP: 2da evaluación parcial

EF: 3ra evaluación parcial

$$NF = \frac{TA + EP1 + EP2 + EF}{4}$$

## 8. BIBLIOGRAFIA

- Chase, R., Jacobs, F. R. y Aquilano, N. (2009) Administración de Operaciones, Producción y la Cadena de Suministros, McGraw - Hill: México.
- Miranda, F. (2005): Manual de Dirección de Operaciones. Madrid: Editorial Thomson.
- Schroeder, R.(2002). Administración de Operaciones: Concepto y Casos Contemporáneos. (2da. ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Schroeder,R. (2002). Toma de decisiones en la función de operaciones. (2da. ed.) México: Mc Graw-Hill.

### **Hemerográficas**

- Control de Calidad. Dale Besterfield 1995.

### **Electrónicas**

- HOM. Operations Management Software for Windows.