

Información

Curso: Operaciones II	Docente: Licda. Vilma Mazariegos
Código: 1032	Auxiliar:
Prerrequisito: Operaciones I	Aula: 14
Área común: Área Profesional: X	Horario: 18:10 a 19:30 horas

Introducción

El curso de Operaciones II es de suma importancia en la formación del Administrador de Empresas, ya que provee la fundamentación teórica del área de Administración de la Producción/Operaciones. El contenido del curso girará Diseño de Cargos y el Estudio del Trabajo.

El relación al **Diseño de Nuevos Productos y Servicios**, se dará respuesta a la interrogante ¿qué producir?, teniendo como base un proceso sistemático e integrador de todos los elementos necesarios para asegurar el diseño y elaboración de un producto y un servicio de calidad; en lo referente al **Diseño del Proceso**, se profundizarán los aspectos fundamentales de su estudio, los tipos de procesos, características del flujo del proceso, clasificación, decisiones de la selección del proceso, diagramas del proceso y la interacción que debe existir entre estos dos elementos, tanto para un producto como para un servicio. En cuanto a la **Tecnología en Operaciones**, se ahondará en el conocimiento de la tecnología existente orientada a incrementar la productividad de la empresa; en el **Diseño de Cargos**, se abordarán las decisiones que deben tomarse para enriquecer uno o varios puestos de trabajo; consideraciones físicas y de comportamiento del diseño de cargos, planes de incentivos financieros, y, en la última unidad, el **Estudio del Trabajo**, se darán a conocer las generalidades, propósito, estándares de tiempo, técnicas que se aplicarán en forma directa en una empresa del medio. Es imprescindible, incluir aspectos ambientales, los cuales afectan las decisiones del diseño de productos y servicios.

Objetivo General del curso

Conformar Administradores de Empresas especializados en las Operaciones de transformación/conversión de materias primas en productos terminados y/o servicios cuya producción sea amigable con el medio ambiente.

CONTENIDO

PRIMERA UNIDAD:

DISEÑO DE NUEVOS PRODUCTOS

Objetivo de Unidad:

Dar a conocer el fundamento teórico-metodológico del Diseño de Nuevos Productos y formar una actitud científica en el estudiante para la consideración, estudio y solución de los problemas que se suscitan en la producción enfatizando aquellos derivados del producto.

Objetivos cognoscitivos y de desempeño	Contenidos
<p>Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de:</p> <p>1. Aplicar un proceso sistemático e integrador de todos los elementos necesarios para asegurar la elaboración de un producto de calidad que responda a los requerimientos del entorno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● .Estrategias para la introducción de nuevos productos ● .Proceso de desarrollo de nuevos productos ● .Cadena de suministro ● .Implantación de la función de calidad ● .Análisis del valor ● .Ciclo de Vida del producto ● .Diseño modular

SEGUNDA UNIDAD:
DISEÑO DE SERVICIOS

Objetivo de Unidad:

Dar a conocer la importancia del diseño de los servicios para ofertar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente.

Objetivos cognoscitivos y de desempeño	Contenidos
<p>Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los elementos comunes de los servicios prestados por una amplia variedad de organizaciones. 2. Tomar las decisiones de la selección del proceso de servicios acordes a su naturaleza. 	<ul style="list-style-type: none"> ● .Naturaleza ● .Fases en el Proceso de Diseñar Servicios ● .Paquete servicio-producto ● .Matriz de servicios ● .Métodos de Diseño de Servicios ● .Contacto con el Cliente ● .Recuperación y Garantías del Servicio ● .Empleados y servicios

TERCERA UNIDAD:
DISEÑO DEL PROCESO

Objetivo de Unidad:

Dar a conocer la base teórica y metodológica que responda satisfactoriamente a la interrogante ¿cómo producir?

Objetivos cognoscitivos y de desempeño	Contenidos
<p>Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los tipos de procesos 2. Tomar las decisiones de la selección del proceso 3. Elaborar los diagramas del proceso atendiendo a la naturaleza del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● .Características del flujo del proceso ● .Enfoques para el cumplimiento de la orden ● .Decisiones de selección de procesos ● .Estrategia del producto-proceso ● .Operaciones enfocadas ● .Personalización en masa ● .Responsabilidades ambientales ● .Capacidad

CUARTA UNIDAD:
TECNOLOGÍA EN OPERACIONES

Objetivo de Unidad:

Que el estudiante conozca la tecnología existente en nuestro medio para procesos productivos y servicios, y sea capaz de seleccionar la que proporcione mayor rentabilidad y crecimiento corporativo.

Objetivos cognoscitivos y de desempeño	Contenidos
<p>Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar la tecnología adecuada para la elaboración y/o prestación de un servicio de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● .Definiciones ● .Tecnologías en manufactura ● .Tecnologías en servicios ● .Evaluación de la inversión en tecnología

QUINTA UNIDAD:
DISEÑO DE CARGOS

Objetivo de Unidad:

Determinar la importancia de la especificación de actividades de un puesto como de un grupo de trabajo para obtener mayor productividad sin sacrificar la calidad del producto y/o servicio que se genera.

PROGRAMA DEL CURSO

Objetivos cognoscitivos y de desempeño	Contenidos
<p>Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructurar tareas de manera que satisfagan tanto las necesidades físicas como de comportamiento del empleado. 2. Incrementar la productividad aplicando motivadores de desempeño para la fuerza de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • .Decisiones en el diseño de cargos • .Consideraciones de comportamiento en el Diseño de Cargos • .Consideraciones Físicas en el Diseño de Cargos • . Métodos de trabajo • . Proceso de producción • . Planes de incentivos financieros

SEXTA UNIDAD:

ESTUDIO DEL TRABAJO

Objetivo de Unidad:

Profundizar en el conocimiento y aplicar en una empresa del medio, las técnicas de la medición del trabajo.

Objetivos cognoscitivos y de desempeño	Contenidos
<p>Al finalizar la unidad el estudiante será capaz de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar a cabo un estudio del trabajo en empresas que se dedican a la elaboración de productos y/o prestación de servicios del medio 2. Elaborar propuestas de solución a la problemática identificada en empresas del medio. 	<ul style="list-style-type: none"> • .Propósitos de la medición del trabajo • .Estándares de tiempo • .Estudio de métodos • . Estudio de tiempos • . Tiempos estándar

Actividades en el desarrollo del curso

- Aprendizaje dirigido: Será participativo, promoviendo el trabajo grupal dentro y fuera del salón de clases, la elaboración de propuestas de solución a la problemática observada dentro de las empresas del medio.
- Aprendizaje delegado: Actividades en grupos de trabajo, guías de discusión, investigación documental, participación en clase, presentaciones.
- Actividades de proyección hacia la comunidad: Identificar problemas relacionados al proceso productivo y elaborar alternativas de solución a los mismos.

Evidencias de Aprendizaje

Trabajos independientes, evaluaciones escritas, investigación documental, asistencia.

Recursos

Medios Audiovisuales, pizarra, marcadores, textos, útiles de oficina.

Criterio de Evaluación

El estudiante da cumplimiento a los objetivos cognoscitivos y de desempeño, de todas las unidades del curso.

Acreditación

Cantidad	Fechas	Descripción	Tipo de actividad (individual o en grupos)	Puntos	Total
4	Pendientes	Trabajos independientes (Producto, Servicio, Proceso, Estudio Trabajo)	Grupal	10, 5, 10, 10	35
2	Pendientes	Guías de discusión	Grupal	1.5	03
1	Pendiente	Investigación. Legislación sobre Medio Ambiente en Guatemala	Grupal	02	02
3	Pendientes	Exámenes parciales	Individual	10	30
<i>Zona acumulativa</i>					70
1	Calendarización USAC/CUNOC/CCEE	Examen final	Individual	30	30
Nota final máxima de promoción					100

Importante:

- a. Se recomienda la asistencia puntal y regular a las clases, así como la entrega oportuna de lo requerido.
- b. Según el Reglamento de Evaluación y Promoción de los Estudiantes del CUNOC de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es necesario “Tener una asistencia mínima del 90 por ciento del total de períodos de docencia programados, debidamente comprobadas en el listado de asistencia correspondiente”
- c. La zona mínima para tener derecho a examen final es de 31 puntos y el punteo mínimo de promoción es de 61 puntos.

Bibliografía:

1. INGENIERIA INDUSTRIAL DE NIEBEL. Editorial Alfaomega.
2. ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN/OPERACIONES. Adam & Ebert. Editorial Prentice Hall.
3. ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN/OPERACIONES. Chase, Aquilano y Jacobs. Editorial McGraw-Hill.
4. ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES. Roger G. Schroeder. Editorial Mc Graw-Hill.
5. ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN/OPERACIONES. Tawfic & Chaubel. Editorial Interamericana.
6. ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS. Fred E. Meyers.

Contacto:

Aula virtual, página Web, correo electrónico y/o redes sociales