

### 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

### Misión de la Carrera de Administración de Empresas

Formamos profesionales competitivos, con conciencia social y empresarialmente comprometidos con el desarrollo integral regional y nacional.

### Visión

Ser la mejor licenciatura en Administración de Empresas a nivel nacional, reconocida por la calidad académica de sus estudiantes y egresados.

### Valores

Disciplina  
Inclusión  
Responsabilidad  
Ética

### 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 se ha organizado de la siguiente manera: el relación al **Diseño de 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 **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 de productos/servicios**, se ahondará en el conocimiento de la tecnología existente orientada a incrementar la productividad de la empresa; y referente al **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

Formar 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 PRODUCTOS/SERVICIOS***

Objetivo de Unidad:

Dar a conocer el fundamento teórico-metodológico del diseño de productos/servicios 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/servicio.

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

### SEGUNDA UNIDAD:

#### ***EL 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><b>Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de:</b></p> <p>1. Identificar los tipos de procesos</p> <p>2. Tomar las decisiones de la selección del proceso</p> <p>3. Elaborar los diagramas del proceso atendiendo a la naturaleza del producto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Filosofía del proceso</li> <li>● Tipos de procesos</li> <li>● Características del flujo del proceso</li> <li>● Interacción entre diseño del producto y diseño del proceso</li> <li>● Diagramas del flujo del proceso</li> <li>● Enfoques para el cumplimiento de la orden</li> <li>● Decisiones de selección del proceso</li> <li>● Responsabilidades ambientales</li> <li>● La capacidad</li> </ul>

**TERCERA UNIDAD:**

**TECNOLOGÍA DE PRODUCTOS/SERVICIOS**

Objetivo de Unidad:

Que el estudiante conozca la tecnología existente en la actualidad para la elaboración de productos y/o prestación de servicios y realice una confrontación teórico-práctica con la utilizada en nuestro medio en procesos productivos y servicios, y tenga la capacidad de seleccionar la que proporcione mayor rentabilidad y crecimiento corporativo.

Objetivos cognoscitivos y de desempeño	Contenidos
<p><b>Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de:</b></p> <p>1. Seleccionar la tecnología adecuada para la elaboración y/o prestación de un servicio de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definiciones</li> <li>● Ángulos de la tecnología</li> <li>● Tipos de tecnología</li> <li>● Impacto de la tecnología</li> <li>● Tecnología en manufactura/producción</li> <li>● Estrategia, tecnología y desempeño</li> <li>● La cadena de información</li> <li>● Tecnología central de la organización de servicio</li> <li>● Diseño departamental</li> </ul>

**CUARTA 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><b>Al finalizar la unidad el estudiante será capaz de:</b></p> <p>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</p> <p>2. Elaborar propuestas de solución a la problemática identificada en empresas del medio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definición del estudio del trabajo</li> <li>● Estudio de Tiempos</li> <li>● Estudio de Movimientos</li> </ul>

**Actividades en el desarrollo del curso**

- Aprendizaje dirigido: Será participativo, promoviendo el trabajo grupal, la elaboración de propuestas de solución a problemáticas planteadas.
- Aprendizaje delegado: Asignación de actividades en grupos de trabajo, guías de discusión, identificación de problemas productivos, 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 en grupo, entrega de informes, presentaciones.

### Recursos

Plataforma Classroom, documentos de apoyo, libros de texto.

### 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
2	Pendientes	Trabajos independientes: Producto y Proceso	Grupal	10	20
1	Pendiente	Presentación sobre Tecnología	Grupal	15	15
1	Pendiente	Investigación: La Política Ambiental en la Universidad de San Carlos de Guatemala.	Grupal	05	05
1	Pendiente	Trabajo de investigación: Estudio del Trabajo	Grupal	10	10
1	Pendientes	Actividad de reforzamiento valores	Grupal	5	5
2	Pendientes	Exámenes parciales	Individual	7.5	15
<b><u>Zona acumulativa</u></b>					<b>70</b>
1	Calendarización USAC/CUNOC/CCEE	Examen final	Individual	30	30
<b><u>Nota final máxima de promoción</u></b>					<b>100</b>

### 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.