

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS**



## **SÍLABO**

**ASIGNATURA:**

**ADMINISTRACION OPERACIONALES DEL SERVICIO  
SEMESTRE ACADÉMICO:**

**2022 - B**

**DOCENTE:**

**Mg.Ing. BASTIDAS SANCHEZ JUAN CARLOS**

**CALLAO - PERÚ**

**2022**

## SÍLABO

### I. DATOS GENERALES:

1.1 Nombre de la Asignatura	: Administración Operacionales del Servicio
1.2 Código de la Asignatura	: EI002
1.3 Condición	: Electivo
1.4 Pre-Requisito	: INGENIERIA AMBIENTAL
1.5 N° Horas de Clase	: Teoría:2h Práctica:2h
1.6 N° de Créditos	: 3
1.7 Ciclo	: .....
1.8 Semestre Académico	: 2022-B
1.9 Duración del Ciclo	: 17 semanas
1.10 Docente Responsable	: Mg .Ing. BASTIDAS SANCHEZ JUAN CARLOS

### II. SUMILLA

Naturaleza	TEORICO PRACTICA	Area:	especialidad
Propósito	El curso es de naturaleza teórico-práctica. Analiza los subsistemas de productos y 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. Aplicación de técnicas de control de calidad, procedimientos y métodos de diseño de procesos, en las operaciones de producción de bienes y servicios de las organizaciones.		
Unidades temáticas	1. Estrategias de la administración de operaciones de servicios. 2. Calidad de operaciones de servicios. 3. Distribución, RRHH y cadena de suministros de servicios. 4. Planeación, mantenimiento y confiabilidad de operaciones de servicios.		

### III. COMPETENCIAS DE LA ASIGNATURA:

#### 3,1 COMPETENCIAS GENÉRICAS

#### **CG1. Comunicación.**

Transmite información que elabora para difundir conocimientos de su campo profesional, a través de la comunicación oral y escrita, de manera clara y correcta; ejerciendo el derecho de libertad de pensamiento con responsabilidad.

**CG2. Trabaja en equipo.**

Trabaja en equipo para el logro de los objetivos planificados, de manera colaborativa; respetando las ideas de los demás y asumiendo los acuerdos y compromisos.

**CG3. Pensamiento crítico.**

Resuelve problemas, plantea alternativas y toma decisiones, para el logro de los objetivos propuestos; mediante un análisis reflexivo de situaciones diversas con sentido crítico y autocrítico y asumiendo la responsabilidad de sus actos.

**3,2 COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA**

Competencias específicas, capacidades y actitudes..

COMPETENCIAS	CAPACIDADES	ACTITUDES
<p>Diseña estrategias para la mejora de los procesos productivos y/ o de servicios con el propósito de lograr competitividad de acuerdo a las políticas organizacionales.</p>	<p>1. Analiza de forma sistemática los fundamentos y principios de la administración de operaciones de servicios, para optimizar el proceso organizacional, en un entorno socioeconómico.</p>	<p>Valora la importancia de conocer la realidad del comercio exterior.</p>

	<p>2. Analiza la dinámica sistemática de la calidad de operaciones de servicios, para lograr la efectividad del proceso, en un contexto socioeconómico de la realidad nacional.</p> <p>3. Analiza de forma sistemática, el comportamiento de los recursos humanos y la cadena de suministros de servicios, para optimizar el proceso operativo, en un entorno socioeconómico de la realidad nacional.</p> <p>4. Analiza de forma sistemática la planeación y los sistemas operativos del servicio, para lograr la efectividad de los procesos, en un entorno socioeconómico de la realidad nacional</p>	
--	---	--

#### IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

##### **UNIDAD I : ESTRATÉGICAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE SERVICIOS**

**Duración en semanas** : 04 semanas

**Fecha de inicio:** 26/08/2022 **Fecha de término:** 16/09/2022

**Capacidad de la Unidad :**

**C1(E-A).** Analiza de forma sistemática los fundamentos y principios de la administración de operaciones de servicios, para optimizar el proceso organizacional, en un entorno socioeconómico..

**C2(I.F).** Utiliza el aprendizaje basado en problemas relacionados a los principios de la administración de operaciones de servicios en un entorno socioeconómico.

<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>	<b>INDICADORES</b>
---------------	------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	--------------------

01	<p>1. Introducción al curso</p> <p>2. Visión estratégica de Operaciones.</p> <p>3. Especificaciones de la realidad de los servicios.</p> <p>2. Control de lectura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa la estrategia de operaciones del sector servicios, en un entorno socioeconómico real</li> <li>• Analiza la estrategia de operaciones del sector servicios; según la problemática del contexto socioeconómico.</li> </ul>	Toma interés en los temas relacionados al sector servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica el comportamiento operacional del sector servicios, en un entorno socioeconómico real</li> <li>• Explica la importancia de las estrategias de operaciones en un sector de servicios definido; según la problemática de un contexto socioeconómico.</li> </ul>
----	--	--	---	--

02	<p>1. Estrategia Corporativa Análisis del entorno, competencias centrales, procesos centrales y estrategias globales.</p> <p>2. Lectura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza el proceso óptimo de la estrategia corporativa en un escenario socioeconómico o real</li> <li>• Evalúa el proceso óptimo de la estrategia corporativa; según la problemática de un entorno socioeconómico.</li> </ul>	<p>Valora la importancia de conocer el comportamiento de las estrategias corporativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica el proceso óptimo de la estrategia corporativa en un escenario socioeconómico real.</li> <li>• Plantea Estrategias relacionadas al ámbito organizacional; según la problemática de un entorno socioeconómico ..</li> </ul>
03	<p>1. Prioridades competitivas</p> <p>2. Análisis de procesos.</p> <p>3. Lectura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza el comportamiento de las prioridades competitivas, en un entorno socioeconómico o real.</li> <li>• Evalúa el comportamiento de las</li> </ul>	<p>Valoriza la importancia de conocer las prioridades competitivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica el comportamiento de las prioridades competitivas, en un entorno socioeconómico o real.</li> <li>• Explica el comportamiento de las prioridades</li> </ul>

		<p>prioridades competitivas; según la problemática de un escenario socioeconómico o real.</p>		<p>competitivas; según la problemática de un escenario socioeconómico real.</p>
04	<p>1. Diseño de un servicio. Definición, especificaciones relacionadas al proceso y enfoques de acuerdo a escenarios reales.</p> <p>2. lectura</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza el comportamiento de los elementos claves del diseño de un servicio; de acuerdo a la realidad socioeconómica de un sector.</li> <li>• Evalúa el comportamiento de los elementos claves del</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica el comportamiento de los elementos claves del diseño de un servicio; de acuerdo a la realidad socioeconómica de un sector.</li> <li>• Explica el comportamiento de los elementos claves del diseño de un servicio; según la problemática de</li> </ul>

		diseño de un servicio; según la problemática de un escenario socioeconómico real.		un escenario socioeconómico real
Trabajo de investigación formativa.				

## UNIDAD II : CALIDAD DE OPERACIONES DE SERVICIOS

Duración en semanas : 04 semanas

**Fecha de inicio:** 23/09/2022      **Fecha de término:** 14/10/2022

**Capacidad de la Unidad :**

C1(E-A). Analiza la dinámica sistemática de la calidad de operaciones de servicios, para lograr la efectividad del proceso, en un contexto socioeconómico de la realidad nacional..

C2(I-F). Utiliza el aprendizaje basado en problemas relacionados a la gestión de operaciones en el comercio exterior, de acuerdo a una realidad socioeconómica.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	INDICADORES
05	1. Calidad del servicio. Conceptos, aspectos de importancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza el comportamiento de la calidad en</li> </ul>	Refleja interés y responsabilidad en la calidad de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explica el comportamiento de la calidad en los servicios; de</li> </ul>

	relacionada a la calidad en el servicio y su importancia en el ámbito socioeconómico.	<p>los servicios; de acuerdo a un entorno socioeconómico nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa el comportamiento de la calidad en los servicios; según la problemática de un entorno socioeconómico.</li> </ul>		<p>acuerdo a un entorno socioeconómico real.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica de forma sistemática el comportamiento de la calidad en los servicios; según la problemática de un entorno socioeconómico.</li> </ul>
06	<p>1. Modelos relacionados a la calidad de servicios.</p> <p>2. Especificaciones operacionales relacionadas al comportamiento de los modelos, de la calidad en los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza de forma sistemática los modelos relacionados a la calidad de los servicios; de acuerdo a una</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica de forma sistemática los modelos relacionados a la calidad de los servicios; de acuerdo a una</li> </ul>

	3. Control de lectura.	<p>realidad socioeconómica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa de forma sistemática los modelos relacionados a la calidad de los servicios; según la problemática de la realidad nacional.</li> </ul>		<p>realidad socioeconómica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica de forma sistemática los modelos relacionados a la calidad de los servicios; según la problemática de la realidad socioeconómica.</li> </ul>
07	<p>1. Aspectos importantes en la implementación de los procesos operativos en las organizaciones.</p> <p>2. El ciclo <b>DMAIC</b></p> <p>3. Lectura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza los aspectos claves del ciclo DMAIC, para la mejora de la calidad; en un escenario socioeconómico.</li> <li>• Evalúa los aspectos claves del ciclo DMAIC, para la mejora de la calidad; según la problemática</li> </ul>	<p>Muestra responsabilidad en el aprendizaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica los aspectos claves del ciclo DMAIC, para la mejora de la calidad; en un escenario socioeconómico.</li> <li>• Analiza los aspectos claves del ciclo DMAIC, para la mejora de la calidad; según la problemática de la realidad socioeconómica.</li> </ul>

		de la realidad nacional.		
<b>08</b>	EXAMEN PARCIAL			
Trabajo de investigación formativa				

### **UNIDAD III : DISTRIBUCIÓN, RECURSOS HUMANOS Y CADENA DE SUMINISTRO DE SERVICIOS**

Duración en semanas : 04 semanas

**Fecha de inicio:** 21/10/2022 **Fecha de término:** 11/11/2022

Capacidad de la Unidad :

C1(E-A). 3. Analiza de forma sistemática, el comportamiento de los recursos humanos y la cadena de suministros de servicios, para optimizar el proceso operativo, en un entorno socioeconómico de la realidad nacional.

C2(I-F). Utiliza el aprendizaje basado en problemas relacionados al comportamiento de los recursos humanos y la cadena de suministros de servicios; en un escenario socioeconómico real.

<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>09</b>	1. Sistema de entrega del servicio. 2. Gestión del talento humano en empresas de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa sistemáticamente los efectos del servicio, en función al</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza sistemáticamente los efectos del servicio, en función al comportamiento del capital</li> </ul>

	<p>servicio. Incremento del valor con calidad y productividad. Quejas y recuperación del servicio. 2.Control de lectura</p>	<p>comportamiento del capital humano; de acuerdo a los comportamientos de la realidad socioeconómica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza sistemáticamente los efectos del servicio, en función al comportamiento del capital humano; según la problemática de un entorno socioeconómico.</li> </ul>	<p>Valora la importancia del comportamiento del capital humano y la dinámica de la cadena de suministros.</p>	<p>humano; de acuerdo a los comportamientos de la realidad socioeconómica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica sistemáticamente los efectos del servicio, en función al comportamiento del capital humano; según la problemática de un entorno socioeconómico..</li> </ul>
10	<p>1. Aspectos relevantes de la cadena de suministro y su</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa el comportamiento de la cadena de suministros en la producción de</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica el comportamiento de la cadena de suministros en la producción de</li> </ul>

	<p>incidencia en las organizaciones dedicadas a la producción de servicios.</p> <p>2. Lectura.</p>	<p>servicios, en una realidad política, social, económica y ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa el comportamiento de la cadena de suministros, en la producción de servicios; según la problemática de un contexto socioeconómico nacional.</li> </ul>		<p>servicios, en una realidad política, social, económica y ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica el comportamiento de la cadena de suministros, en la producción de servicios; según la problemática de un contexto socioeconómico nacional.</li> </ul>
11	<p>1. La realidad de la cadena de suministros en los servicios y una mirada sobre la realidad de la cadena de suministros en la manufactura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza el comportamiento de la cadena de suministros en los servicios y en la manufactura; de acuerdo a la</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica el comportamiento de la cadena de suministros en los servicios y en la manufactura; de acuerdo a la</li> </ul>

	2.Control de lectura	<p>realidad de un escenario socioeconómico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa el comportamiento de la cadena de suministros en los servicios y en la manufactura; según la problemática de un escenario socioeconómico.</li> </ul>		<p>realidad de un escenario socioeconómico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica el comportamiento de la cadena de suministros, en los servicios y en la manufactura; según la problemática de un escenario socioeconómico real.</li> </ul>
12	<p>1.Proceso estratégico de los negocios</p> <p>2. Dinámica de la cadena de suministros.</p> <p>3.Control de lectura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa el proceso estratégico de los negocios; según la coyuntura socioeconómica nacional.</li> <li>• Analiza el proceso estratégico de los negocios; según la problemática</li> </ul>	Muestra interés y responsabilidad en el aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza el proceso estratégico de los negocios; según la realidad de un escenario socioeconómico.</li> <li>• Explica el proceso estratégico de los negocios;</li> </ul>

		de la realidad socioeconómica nacional.		según la problemática de un escenario socioeconómico.
<b>Trabajo de investigación</b>				

#### **UNIDAD IV : PLANEACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONFIABILIDAD DE OPERACIONES DE SERVICIOS**

Duración en : 04 semanas

Fecha de inicio: 18/11/2022 Fecha de término: 16/12/2022

##### **Capacidad de la Unidad :**

C1(E-A). Analiza de forma sistemática la planeación y los sistemas operativos del servicio, para lograr la efectividad de los procesos, en un entorno socioeconómico de la realidad nacional.

C2(I.F). Utiliza el aprendizaje basado en problemas relacionados a la negociación del comercio exterior en un escenario socioeconómico real.

<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>13</b>	1. Planeación de los servicios. Los planes estratégicos y su incidencia en la efectividad organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza la planeación estratégica organizacional en el área de servicios; según la realidad</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Explica la planeación estratégica organizacional en el área de servicios; según</li> </ul>

	2. Control de lectura.	<p>socioeconómica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa la planeación estratégica organizacional, en el área de servicios; según la problemática de la realidad socioeconómica.</li> </ul>	Muestra interés sobre el estudio de la planeación estratégica organizacional	<p>la realidad socioeconómica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica los efectos de la planeación estratégica organizacional, en el área de servicios; según la problemática de la realidad socioeconómica</li> </ul>
14	<p>1. La capacidad en empresas de servicios.</p> <p>2. Aspectos conceptuales de la cadena de valor.</p> <p>2. Control de lectura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza la realidad de la capacidad instalada organizacional; en un entorno socioeconómico nacional.</li> <li>• Evalúa la realidad de la capacidad instalada organizacional; según la problemática de</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa la realidad de la capacidad instalada organizacional; en un determinado escenario socioeconómico.</li> <li>• Explica la realidad de la capacidad instalada</li> </ul>

		<p>una realidad socioeconómica</p> <p>.</p>		<p>organizacional; según la problemática de una realidad socioeconómica.</p>
15	<p>1. La Cadena de valor y sus aplicaciones en las organizaciones de servicios.</p> <p>2. Control de lectura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza de forma objetiva las actividades relacionadas a la cadena de valor, en una organización determinada; de acuerdo un entorno socioeconómico real.</li> <li>• Evalúa de forma objetiva las actividades relacionadas a la cadena de valor, en una organización determinada; de acuerdo a la problemática</li> </ul>		<p>Explica de forma objetiva las actividades relacionadas a la cadena de valor, en una organización determinada; de acuerdo un entorno socioeconómico real.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica de forma objetiva las actividades relacionadas a la cadena de valor, en una organización determinada; de acuerdo a la problemática</li> </ul>

		de un entorno socioeconómico real..		de un entorno socioeconómico real.
16	<b>Examen final</b>			
17	<b>Examen Sustitutorio</b>			
<b>Presentación de trabajo de investigación final</b>				

## **V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.**

### **5.1 ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL APRENDIZAJE.**

Aprendizaje basado en el método de aula invertida y por proyectos. Los alumnos durante el proceso de enseñanza van fortaleciendo su aprendizaje con las participaciones, debates y trabajos en equipo. Asimismo, elaboran un trabajo final en función a todo el proceso de enseñanza.

### **5.2 ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA ENSEÑANZA**

Exposiciones en la plataforma Google meet (mediante el ingreso habilitado por el SGA); en el cual se realizan ayudas audiovisuales con exposición magistral del tema, un proceso adecuado de evaluación objetiva y complementado con asesorías y talleres

## **VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDACTICOS**

### **Equipos:**

Computadora o Laptop con acceso a internet (plataforma del Google **Meet**). Asimismo, se pueden incorporar otros medios que requieran según la realidad de las condiciones académicas.

**Materiales:** Formularios; Fuentes de consulta, Diapositivas, guías de prácticas, direcciones electrónicas de internet entre otros

## **VII. EVALUACIÓN**

La evaluación al estudiante en el curso será permanente tanto en la teoría como en la práctica y se evaluará de la siguiente manera:

### **7.1 Criterios de Evaluación:**

Niveles	Procedimientos	Instrumentos
<b>CONCEPTUAL</b>	Exámenes, Prácticas Calificadas.	Prueba Escrita
<b>PROCEDIMENTAL</b>	Trabajos de Investigación.	Ficha de evaluación (Desarrollo, presentación y exposición)
<b>ACTITUDINAL</b>	Comportamiento en el proceso de aprendizaje	Registro de asistencias (según cumplimiento de las participaciones en clase)

## 7.2 Sistema:

### Ponderación (Pesos)

- Examen parcial 1
- Prácticas ,trabajos y exposiciones 1
- Examen Final 1

Para efectos de calcular el resultado final de la evaluación de la asignatura, se utiliza la siguiente fórmula:

$$N.F = ( EP \times (1) + PP \times (1) + EF \times (1) ) / 3$$

Dónde:

NF = Nota Final

EP = Examen Parcial

PP = Promedio de prácticas (exposiciones y participaciones)

EF = Examen Final

La escala de calificación es de cero (0) a veinte (20)

- El 30% de inasistencias será motivo de desaprobación del curso.
- Nota Final mínima de 10.5

## VIII. BIBLIOGRAFIA

### 8.1Básica

- Libro: Krajewski L., Ritzmam L y Malhota M. (2013). Administracion de Operaciones. Mexico: Pearson
- Libro: D´ Alessio, Fernando (2008). Administracion y Direccion de Produccion. Lima: Pearson.
- Libro: Schroeder R., Meyer S.y Rungtusanatham J. (2005). Administracion de Operaciones. Mexico: Mc Graw Hill
- Libro: Frances Antonio (2006) Estrategias y Planes para la Empresa. Mexico: Pearson

### 8.2 Intermedia.

- Libro: Sipper D. y Bulfin R. (1998). Planeacion y Control de la Produccion. Mexico: Mc Graw Hill
- Libro: Heizer J. y Render B. (2004) Principios de Administracion de Operaciones Mexico: Pearson.
- Libro: Davis M., Chase R. (2004) Fundamentos de Direccion de Operaciones Espana: Mc Graw Hill.

### **8.3 Avanzado.**

- Libro: Lovelock Chistopher, 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.