



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO JUTIAPA  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
COORDINADOR: LIC. HERNAN ANTONIO RAMIREZ ALAS  
INGA. MARIA DE LOS ANGELES HURTARTE**



**PROGRAMA DEL CURSO  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES II  
Código: 08231**

**DESCRIPCIÓN**

El curso de Administración de Operaciones II, segundo curso del Área de Administración de Operaciones, busca que los estudiantes conozcan, dominen y apliquen las técnicas de creatividad e innovación con el objeto de facilitar la selección y diseño de productos y/o servicios y establezca el proceso de producción adecuado al tipo de producto, así como conozca y domine los elementos de decisión acerca de la ubicación y distribución de la planta para todo tipo de empresa, y del diseño, medición y compensación del trabajo.

**OBJETIVOS**

Que el estudiante

- Conozca y domine: las diferentes técnicas de creatividad; selección y diseño del producto y servicio y los tipos de procesos de producción.
- Aplique sus cualidades de creador e innovador a un proyecto de grupo, ya sea creando o innovando un producto y/o servicio, y elabore el prototipo del mismo para su exposición.
- Cuente con los elementos de decisión respecto de la localización y distribución de las instalaciones.
- Aprenda acerca del diseño, medición y compensación del trabajo a través de sus diferentes herramientas.

**Primera Unidad  
DISEÑO DE BIENES Y SERVICIOS**

1. Creatividad e innovación
2. Decisión de producto
  - a. Selección de bienes y servicios
  - b. Generación de nuevos productos
  - c. Desarrollo del producto
  - d. Consideraciones para el diseño del producto
3. Definición de un producto
  - a. Dibujo de ingeniería
  - b. Lista estructurada de materiales
  - c. Decisiones de hacer o comprar
  - d. Tecnología de grupos
4. Documentos para la producción
  - a. Dibujo de ensamble o gráfica de explosión
  - b. Gráfica de ensamble
  - c. Hoja de ruta
  - d. Orden de trabajo
5. Diseño del servicio
  - a. Documentos para los servicios

**Segunda Unidad**  
**ESTRATEGIA DE DEL PROCESO**

1. Estrategia del proceso
2. Cuatro estrategias del proceso
  - a. Enfoque en el proceso (trabajos de taller)
  - b. Enfoque repetitivo (módulos)
  - c. Enfoque en el producto (procesos continuos)
  - d. Enfoque en la personalidad masiva
  - e. Comparación de las alternativas
3. Análisis y diseño del proceso
  - a. Diagrama de flujo
  - b. Gráfica de función tiempo
  - c. Gráfica de flujo de valor
  - d. Diagrama del proceso
  - e. Diseño preliminar del servicio
4. Diseño del proceso del servicio
  - a. Interacción con el cliente y diseño del proceso
  - b. Más oportunidades para mejorar los procesos de servicio
5. Tecnología de producción
6. Tecnología en los servicios
7. Rediseño de procesos

**Tercera Unidad**  
**ESTRATEGIAS DE LOCALIZACIÓN**

1. La importancia estratégica de la localización
2. Factores que afectan las decisiones de localización
3. Método para evaluar alternativas de localización
  - a. Método de calificación de factores
  - b. Análisis del punto de equilibrio de la localización
  - c. Método del centro de gravedad
  - d. Modelo de transporte
4. Estrategia de localización para los servicios

**Cuarta Unidad**  
**ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN DE INSTALACIONES**

1. La importancia estratégica de las decisiones de distribución de instalaciones
2. Tipos de distribución
  - a. Distribución de oficina
  - b. Distribución de tienda
  - c. Distribución de almacén
  - d. Distribución de posición fija
  - e. Distribución orientada al proceso
  - f. Distribución de células de trabajo
  - g. Distribución orientada al producto

**Quinta Unidad**  
**DISEÑO, MEDICIÓN Y COMPENSACIÓN DEL TRABAJO**

1. Estrategia de RRHH para la ventaja competitiva
2. Planeación de la mano de obra
  - a. Política de estabilidad laboral
  - b. Programa de trabajo

- c. Clasificaciones del trabajo
- 3. Diseño del trabajo
  - a. Especialización del trabajo
  - b. Expansión del trabajo
  - c. Componente psicológicos en el diseño del trabajo
  - d. Equipos auto dirigidos
  - e. Sistema de motivación e incentivos
- 4. Ergonomía y el entorno de trabajo
- 5. Análisis de métodos
- 6. El sitio de trabajo visual
- 7. Estándares de mano de obra
- 8. Medición del trabajo
  - a. Estándares de mano de obra y medición del trabajo
  - b. Experiencia histórica
  - c. Estudio de tiempo
  - d. Muestreo del trabajo
  - e. Diagrama hombre maquina
  - f. Diagrama bimanual

### **BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA**

1. Administración de la Producción y las Operaciones. Adam, Evertt E. Jr., Ebert Ronald J. Editorial Prentice Hall. Cuarta Edición. 1999
2. Administración de la Producción y operaciones, Richard J. Hopeman, Editorial CECSA, 1987
3. Administración de Operaciones, Estrategias y Análisis, Lee J. Krajewski y Larry P. Ritzman. Quinta Edición.
4. Administración de Operaciones. Conceptos y casos contemporáneos. Schoeder, Roger, Susan Meyer Goldstein y M. Johnny Rungtusanatham. Quinta Edición. Editorial Mc. Graw Hill. 2011.
5. Administración de Operaciones, Producción y cadena de suministro, Chase, Jacobs y Aquilano. Duodécima Edición. Editorial, Mc. Graw Hill. 2009.
6. Creatividad Empresarial, Robinson, Alan G. y Sam Stern. Pearson Educativa. México 2000.
7. Creatividad Empresarial. Un Nuevo Concepto de Mejoramiento e Innovación Corporativos, Robinson, Alan G. y Sam Stern. Editorial Prentice Hall. 2000
8. Dirección de Operaciones. Aspectos Tácticos y Operativos en la Producción y Servicios. Domínguez Machuca, José Antonio y otros. Editorial Mc. Graw Hill. 1995
9. La Producción Industrial. Su Administración. Lockyer, Keith. Editorial Alfa Omega. 1998
- 10. Principios de Administración de Operaciones, Heizer Jay y Barry Render, Séptima Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. 2009.**

### **SISTEMA DE EVALUACIÓN**

- a. Laboratorios
- b. Planificación, desarrollo y exposición de proyecto de grupo
- c. Exámenes parciales
- d. Investigación bibliográfica y de campo
- e. Participación en clase
- f. Examen final
- g. Asistencia

## **INTEGRACIÓN DEL PUNTEO TOTAL DEL CURSO**

### **Zona 70 puntos**

1	Investigación Bibliográfica (Investigación y Desarrollo)		5 puntos
2	Trabajo de Proyecto de Grupo	Primera Fase	5 puntos
		Segunda Fase	5 puntos
3	Examen Parcial 1		20 puntos
4	Examen Parcial 2		20 puntos
5	Laboratorios y cortos		15 puntos
	<b>Total</b>		<b>70 puntos</b>

### **Final 30 puntos**

1	Examen Final		30 puntos
	<b>Total</b>		<b>30 puntos</b>

## **CALENDARIZACION**

### **Fechas de entrega de investigaciones bibliográficas y trabajos prácticos.**

	<b>Fecha de Entrega</b>
Investigación	Viernes 09/08/2013
Primera Fase de Proyecto de Grupo	Lunes 02/09/2013
Segunda Fase de Proyecto de Grupo	Lunes 28/10/2013

	<b>Fecha de Evaluación</b>
Examen Parcial 1	Lunes 12/08/2013
Examen Parcial 2	Lunes 23/09/2013
Examen Final	Lunes 04/11/2013

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**