



## I. Datos de la institución

Plantel	 <p style="text-align: center;"> <b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO</b>  <b>FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN</b>            DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA            Modalidad: A Distancia         </p> 	Grado o Licenciatura	Licenciatura en Administración
---------	---	----------------------	--------------------------------

## II. Datos del asesor

Nombre	IBARRA MARTIN JOSUE ISRAEL	Correo	jibarra@docencia.fca.unam.mx
--------	----------------------------	--------	------------------------------

## III. Datos de la asignatura

Nombre	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE OPERACIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Clave	1624	Grupo	8651
Modalidad	Obligatoria	Plan	2012	Fecha de inicio del semestre	29 de enero de 2019
Horas de asesoría semanal	4	Horario	Martes: 20:00 - 22:00 hrs Jueves: 20:00 - 22:00 hrs	Fecha de término del semestre	06 de junio de 2019

## IV. Contenido temático

TEMA	HORAS		
	Total	Teoría	Práctica
I. Introducción a la administración de las operaciones	8	8	0
II. Estrategias de operaciones en un entorno global	6	6	0
III. Diseño de bienes y servicios	6	6	0

IV. Administración de calidad	6	6	0
V. Estrategia del proceso	10	10	0
VI. Planeación de la capacidad	8	8	0
VII. Estrategias de localización	8	8	0
VIII. Estrategias de distribución de instalaciones	8	8	0
IX. Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	4	4	0

## V. Presentación general del programa

Estimado (a) alumno (a) de la asignatura de Administración Estratégica de Operaciones de Bienes y Servicios.

Seré tu asesor durante este curso, así que mi labor es ayudarte en tu proceso de aprendizaje, ya sea resolviendo tus dudas o sugirierte cómo aprovechar los contenidos en línea. No dejes de preguntar cuanto sea necesario y las veces que consideres pertinentes.

También revisaré el resultado de tus actividades de aprendizaje y tendrás un comentario a cada una de ellas, en un tiempo no mayor a 72 horas hábiles. Tus mensajes de correo serán contestados a más tardar a los dos días hábiles siguientes.

## VI. Forma en que el alumno deberá preparar la asignatura

Antes de que inicies tu trabajo en línea, te presentamos las secciones de cómo se encuentra constituida cada asignatura de la Licenciatura. Cada una de ellas es importante para tu estudio ya que te guiarán en el proceso de tu aprendizaje a distancia.

**Introducción.** Te presenta de manera general los elementos que se trabajarán a lo largo de la asignatura.

**Objetivo de la asignatura.** Se establece el alcance que se tendrá con la revisión y trabajo de los materiales elaborados para la materia.

**Mapa conceptual.** Podrás observar de manera integral cómo está conformada la asignatura y la relación y continuidad que tienen las unidades entre sí.

**Calendario.** Consiste en la programación de fechas para la entrega de las actividades desarrolladas en cada asignatura, con la finalidad de que las elabores y subas en los tiempos estimados a la plataforma; en caso de exceder del tiempo estipulado, la plataforma ya no te permitirá incorporar tu trabajo y éste no podrá ser considerado para tu calificación final.

**Evaluación diagnóstica (Lo que sé).** Se encuentra al inicio de cada unidad y permite identificar los conocimientos previos que posees del tema.

**Actividad integradora (Lo que aprendí).** Se ubica al final de cada unidad y sirve para relacionar los temas vistos, ya sea a través de un caso práctico, la construcción de un documento, o alguna otra actividad, de acuerdo con el tema en cuestión.

**Contenido.** Toda asignatura está integrada por unidades, en cada una de ellas encontrarás una introducción, objetivos y un resumen. De igual forma cada unidad está desglosada en temas que te indican el objetivo específico para cada uno, el desarrollo de la información para alcanzarlo y sus actividades de aprendizaje, autoevaluación y bibliografía específica para profundizar en el tema trabajado.

**Actividades de aprendizaje.** Tareas que se han estructurado de tal forma que te permitan desarrollar habilidades y destrezas, para dar solución a un problema en específico, producto de los aprendizajes significativos derivados de la apropiación de los contenidos temáticos del curso correspondiente.

**Autoevaluación.** Es una valoración continua de tu aprendizaje. Consiste en una serie de preguntas relacionadas con los temas de las unidades, que te permitirá medir tu grado de avance y apropiación del conocimiento. Con base en el puntaje obtenido, juzgarás si es necesario o no, una nueva revisión de los contenidos del tema o la unidad.

**Fuentes de información.** Te proporciona una lista de la bibliografía especializada del área que puedes emplear para ampliar, reforzar o aclarar dudas sobre los contenidos propuestos en cada unidad para tu estudio.

**Examen global.** Cada asignatura contiene un examen para calificar tu avance; recuerda que contarás con sólo una oportunidad para responder, tendrás tiempo límite de aplicación. Transcurrido el tiempo establecido, se desactivará de manera automática y obtendrás tu calificación.

**Glosario.** Puedes obtener de manera inmediata la definición de conceptos particulares de los temas expuestos.

Se manejarán los contenidos de manera didáctica, empleando recursos que te permitan una mejor lectura y comprensión de los temas. Asimismo, se fomentará en cada estudiante, la apropiación de una nueva forma de trabajo y aprendizaje de manera independiente, donde crearás nuevos hábitos de estudio y de organización de tiempos para la revisión de materiales en el sitio, búsqueda de bibliografía necesaria, realizar investigaciones, etc.

Deberás desarrollar las actividades dentro y fuera de la plataforma, de manera individual y en ocasiones grupalmente, según sea el caso, para ello se te proporcionan instrucciones claras y tiempos precisos.

La comunicación a lo largo de cada asignatura será continua y de manera síncrona y asíncrona, es decir, que cada actividad elaborada contará con una retroalimentación por parte de tu asesor a través de diversos medios: comentarios directos en la plataforma o consultas específicas a través de las sesiones del chat en los días y horarios establecidos para la materia; foros de discusión establecidos para temas particulares que se van realizando, las cuales deberán fomentar la reflexión y análisis del tema por estudiar, o algún otro medio que se decida emplear para estar siempre al tanto de tus dudas.

También podrás tener comunicación con tus compañeros a través de correo electrónico o vía chat, para ponerte de acuerdo en las entregas de los trabajos en equipo que se requieran o comentar las presentaciones que se realicen de las actividades solicitadas.

## CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Fecha	No. Unidad	No. Actividad	Descripción de la de actividad de acuerdo a la plataforma	Ponderación
21 de febrero de 2019	UNIDAD 1: Introducción a la administración de las operaciones	Cuestionario de reforzamiento	Contesta el siguiente cuestionario 1. ¿Qué es la administración de operaciones? 2. ¿Cuáles son las principales funciones del área de operaciones? 3. ¿Además de la tangibilidad cuál es la diferencia entre un bien y un servicio? 4. ¿Qué es un proceso de manufactura? 5. ¿Qué es un proceso sustantivo o central? 6. ¿Qué es un proceso complementario o de apoyo? 7. ¿Cuál es la teoría que tiene una perspectiva integral de las áreas funcionales?	7 %
28 de febrero de 2019	UNIDAD 3: Diseño de bienes y servicios	Actividad 2	Investiga cuáles son las acciones que han llevado a cabo Aeroméxico y ADO para ser consideradas como empresas socialmente responsables. Con la información obtenida, realiza un ensayo de máximo una cuartilla por cada empresa, y finalmente elabora un cuadro comparativo.	6 %

14 de marzo de 2019	UNIDAD 3: Diseño de bienes y servicios	Actividad 1	Consulta la siguiente dirección de internet, y después de observar el video, elabora un ensayo de máximo 2 cuartillas, acerca de la importancia de la participación de las diversas áreas que participan en el diseño de un producto. Diseño del producto <a href="https://www.youtube.com/watch?v=TCDmZQjyyBQ">https://www.youtube.com/watch?v=TCDmZQjyyBQ</a>	6 %
28 de marzo de 2019	UNIDAD 4: Administración de calidad	Actividad 1	A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u <b>organizador gráfico</b> con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como <i>Mindjet MindManager</i> .	6 %
11 de abril de 2019	UNIDAD 5: Estrategia del proceso	Cuestionario de reforzamiento	Responde el siguiente cuestionario: 1. ¿Por qué el volumen y el costo son algunas de las variables que se consideran en el diseño del proceso? 2. ¿Cómo se puede definir lo que es un proceso de producción o de prestación de servicios? 3. ¿Por qué el diseño de un proceso de producción o de prestación de servicios puede representar una ventaja competitiva para una empresa? 4. ¿De qué manera el grado de automatización se relaciona con la reducción de costos de mano de obra? 5. ¿Cuál es la razón por la que la personalización de bienes y servicios, reduce la posibilidad de tener un amplio portafolio de productos? 6. ¿De qué manera un proceso productivo o de servicios contribuye a obtener los resultados de calidad esperados? 7. ¿De qué manera la convivencia de dos tipos procesos productivos contribuye al logro de la eficiencia de una empresa? 8. ¿Por qué en los servicios, conforme disminuye la personalización, aumenta la eficiencia en la producción? 9. ¿Cómo se explica la afirmación de que el servicio es un proceso en sí mismo, y que por lo mismo no existen reprocesos? 10. ¿Por qué al igual que en la producción de bienes, en los servicios, la automatización del proceso obliga a la estandarización de éstos últimos?	8 %
30 de abril de 2019	UNIDAD 6: Planeación de la capacidad	Actividad 3	Si alguna vez has tenido que realizar un trámite en una sucursal del banco que tiene sillas para que los clientes se sienten y que en el inter de que son atendidos permanezcan cómodos, habrás notado que la fila se tarda mucho en avanzar. Resuelve las siguientes preguntas: 1. ¿Cuál es su cuello de botella? 2. ¿Cuál desde tu punto de vista es la solución? 3. ¿Requiere de una solución de corto o de largo plazo? 4. ¿Cuáles son los costos en los que incurre cuando el sistema está lleno? 5. Elabora un resumen que contenga tu análisis, tus puntos de vista, tus respuestas a las preguntas y la justificación para las mismas.	6 %
14 de mayo de 2019	UNIDAD 7: Estrategias de localización	Actividad 3	Analiza atentamente los videos del método de transporte que encontrarás en las siguientes direcciones de Internet. Posteriormente, con base en su contenido, elabora un <b>cuadro comparativo</b> de las ventajas y desventajas del método. <a href="http://www.youtube.com/watch?v=jlz5NqkDR6A">http://www.youtube.com/watch?v=jlz5NqkDR6A</a> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=3p686BMb1J4">http://www.youtube.com/watch?v=3p686BMb1J4</a>	7 %

21 de mayo de 2019	UNIDAD 8: Estrategias de distribución de instalaciones	Actividad 4	Visite la siguiente dirección de Internet después de observar cuidadosamente el video, compárelo con el video de la actividad 3, y conteste a las siguientes preguntas: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=xr6wZMHu9NA">https://www.youtube.com/watch?v=xr6wZMHu9NA</a>	7 %
28 de mayo de 2019	UNIDAD 9: Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	Actividad 1	¿Qué métodos cualitativos y qué métodos cuantitativos para la toma de decisiones recomiendas a una empresa que desea introducir un nuevo producto al mercado? En máximo dos cuartillas, explica por qué sugieres tales métodos.	7 %

## VII. Sistema de evaluación

FACTORES	DESCRIPCIÓN								
Requisitos	Al finalizar la asignatura, presentarás un examen final, que conforme se acerque la fecha, se te especificará el día y el horario a través del foro o el calendario, recuerda que sólo tienes un intento y que al terminar el tiempo establecido para que lo contestes se cerrará automáticamente, enviando la calificación obtenida hasta el momento. Cuando la realización de una actividad implique hacer una investigación, deberás buscar fuentes oficiales, como libros, revistas, artículos, etcétera, en dos fuentes mesográficas diferentes a los apuntes electrónicos y hacer la cita de los mismos en formato APA. Ya que si no lo haces incurres en plagio.								
Porcentajes	<table> <tr> <td>Act. de aprendizaje</td> <td>45 %</td> </tr> <tr> <td>Cuestionario de reforzamiento</td> <td>15 %</td> </tr> <tr> <td>Examen Final</td> <td>40 %</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100 %</td> </tr> </table>	Act. de aprendizaje	45 %	Cuestionario de reforzamiento	15 %	Examen Final	40 %	TOTAL	100 %
Act. de aprendizaje	45 %								
Cuestionario de reforzamiento	15 %								
Examen Final	40 %								
TOTAL	100 %								
La calificación final de la asignatura está en función de la ponderación del asesor, no de la que se visualiza en la plataforma. Es necesario solicitar por correo electrónico la calificación final al asesor.									

## VIII. Recursos y estrategias didácticas

Lecturas Obligatorias	(X)
Trabajos de Investigación	(X)
Elaboración de Actividades de Aprendizaje	(X)
Procesadores de Texto, Hojas de Cálculo y Editores de Presentación	(X)
Videos	(X)

Graficadores	(X)
Plataforma Educativa	(X)
Chat	(X)
Lista de Correos	(X)
Correo Electrónico	(X)
Sitios de Internet	(X)
Plan de Trabajo	(X)