

I. Datos de la institución

Plantel		UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA Modalidad: A Distancia		Grado o Licenciatura	Licenciatura en Administración
---------	---	--	---	----------------------	--------------------------------

II. Datos del asesor

Nombre	SOSA ZAVALA ESLI ELOY	Correo	esosa@docencia.fca.unam.mx
--------	-----------------------	--------	----------------------------

III. Datos de la asignatura

Nombre	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE OPERACIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Clave	1624	Grupo	8652
Modalidad	Obligatoria	Plan	2012	Fecha de inicio del semestre	28 de enero de 2019
Horas de asesoría semanal	4	Horario	Lunes: 18:00 - 20:00 hrs Miércoles: 18:00 - 20:00 hrs	Fecha de término del semestre	05 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 Administración Estratégica de Operaciones de Bienes y Servicios

La Administración de la producción o la administración de operaciones es la administración de los recursos productivos de la organización. Esta área se encarga de la planificación, organización, dirección, control y mejora de los sistemas que producen bienes y servicios.

La Administración de las Operaciones es un área de estudio o subciencia de la Administración. Por lo antes expuesto para este proceso de autoaprendizaje 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 del curso.

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 48 horas. Tus mensajes de correo serán contestados a más tardar al día siguiente.

VI. Forma en que el alumno deberá preparar la asignatura

Antes de que inicies tu trabajo en línea, se te sugiere revisar el presente Plan de Trabajo para este semestre 2019-2, a fin de valorar las consideraciones de las actividades, sus créditos y los tiempos previstos. Es importante mencionar que las actividades tienen una secuencia por lo que es importante atenderlas en su totalidad y revisar el foro, en virtud de que en el mismo se les recuerda la programación de las actividades, y se les adiciona materiales de apoyo a las unidades de la asignatura.

Se manejarán los contenidos de manera didáctica, empleando recursos a través de archivos electrónicos que te permitan una mejor lectura y comprensión de los temas. Asimismo se fomentará en ti, 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 de la plataforma moodle, de manera individual, como puede ser el participar en una discusión en foro; para ello se te proporcionan instrucciones claras y tiempos.

La comunicación a lo largo del semestre 2019-2, será continua y de manera síncrona y asíncrona, es decir, cada actividad elaborada contará con una retroalimentación por mi parte. Asimismo, a través de los diversos medios recibirás comentarios directos en la plataforma, o consultas específicas a través de las sesiones del chat en los días y horarios establecidos para la asignatura.

También podrás tener comunicación con tus compañeros a través de correo electrónico o vía chat, para tener un acercamiento con los mismos, consultarlos etc. o cualquier situación que

necesites.

Examen Final. Al finalizar el semestre (del 01 al 07 de junio de 2019), presentarás un examen que contempla todos los temas de la asignatura (programa de la asignatura Plan 2012). Debes tener presente que sólo tienes un intento y 80 minutos para contestarlo y que al terminar ese tiempo se cerrará automáticamente, enviando la calificación obtenida.

Será un placer trabajar juntos, me pongo a tus órdenes para cualquier asunto relacionado con los temas que veremos a lo largo del semestre 2019-2. No dudes en preguntar.

¡Bienvenid@ y mucho éxito!

A t e n t a m e n t e

L.A. y Mtro. Esli Eloy Sosa Zavala

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Fecha	No. Unidad	No. Actividad	Descripción de la de actividad de acuerdo a la plataforma	Ponderación
13 de febrero de 2019	UNIDAD 1: Introducción a la administración de las operaciones	Actividad 1	Adjuntar archivo. Consulta el siguiente video y realiza un esquema de los conceptos que se plantean en el contenido. “Cadena de valor” http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1624/1624_u1_act1.mp4 Cadena de valor – ING DIRECT Obtenido de: https://www.youtube.com/watch?v=G7ifbFmidl0 Consultado: 3 de marzo de 2017	5 %
18 de febrero de 2019	UNIDAD 2: Estrategias de operaciones en un entorno global	Actividad 1	Adjuntar archivo. Elabora un cuadro sinóptico sobre las prioridades competitivas del área de operaciones.	5 %
25 de febrero de 2019	UNIDAD 3: Diseño de bienes y servicios	Actividad 1	Adjuntar archivo. Consulta el siguiente video y, con base en su contenido, elabora un ensayo de máximo dos cuartillas acerca de la importancia de la participación de las diversas áreas que participan en el diseño de un producto. “Diseño del producto” http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1624/1624_u3_act1.mp4 Diseño del producto Obtenido de: https://www.youtube.com/watch?v=TCDmZQjyBQ Consultado: 3 de marzo de 2017	5 %
04 de marzo de 2019	UNIDAD 4: Administración de calidad	Actividad 1	Adjuntar archivo. Escoge un producto. Descríbelo e identifica cada una de las dimensiones de la calidad citadas en el tema 4.3 de esta unidad para dicho producto.	5 %

11 de marzo de 2019	UNIDAD 5: Estrategia del proceso	Actividad 1	Adjuntar archivo. a) Visita una empresa micro o pequeña de transformación, observa y analiza sus procesos productivos y compáralos con una empresa mediana o grande, pero del mismo ramo, para determinar sus similitudes y diferencias. b) Con lo encontrado en la actividad anterior, elabora un ensayo de no más de dos cuartillas.	5 %
20 de marzo de 2019	UNIDAD 5: Estrategia del proceso	Actividad 2	Adjuntar archivo. a) Realiza un análisis de los procesos de servicio de una sucursal bancaria para determinar cuál o cuáles son de bajo contacto y de alto contacto con el consumidor. b) De lo anterior, determina y explica por qué algunos han sido automatizados y otros no, y cuáles están relacionados con un alto volumen y por lo mismo con la estandarización. c) ¿Cómo afecta lo anterior a los procesos administrativos de la sucursal? Escribe tus respuestas en un documento de máximo tres cuartillas	5 %
25 de marzo de 2019	UNIDAD 6: Planeación de la capacidad	Actividad 1	Adjuntar archivo. Visita los siguientes lugares: • Un salón de fiestas • Un restaurante En ambos lugares entrevista al encargado sobre lo siguiente: • Forma como se calcula el número de meseros para un evento o un día. • Qué bases se utilizan para el cálculo anterior y por qué. Posteriormente, analiza las coincidencias y diferencias, y emite tu opinión en un ensayo acerca de cuál es la forma más adecuada para determinar la capacidad de mano de obra necesaria en cada lugar.	5 %
01 de abril de 2019	UNIDAD 6: Planeación de la capacidad	Actividad 2	Adjuntar archivo. Acude a un lugar de entretenimiento masivo (cine o teatro) en momentos de mucha afluencia, o bien, a un concierto. Aplica la teoría de filas mediante una propuesta de solución para evitar aglomeraciones en la entrada. Justifica tu propuesta en función de mejorar la seguridad e incrementar la eficiencia de la fila para beneficio de los consumidores.	5 %
08 de abril de 2019	UNIDAD 7: Estrategias de localización	Actividad 1	Adjuntar archivo. Mediante el método del centro de gravedad, resuelve el siguiente problema. Una cadena de seis tiendas de autoservicio tiene establecimientos en Monterrey, Guadalajara, Zacatecas, Hermosillo, Distrito Federal, y Toluca, los cuales reciben mercancía desde un centro de distribución ubicado en Aguascalientes. La empresa desea determinar la localización de un almacén central para abastecer a todas las ciudades mencionadas. Para determinar las coordenadas y poder llevar a cabo el procedimiento de cálculo, consulta un mapa de México. Ten como referencia la longitud y latitud en que se encuentra cada una de las ciudades.	5 %
22 de abril de 2019	UNIDAD 7: Estrategias de localización	Actividad 2	Adjuntar archivo. Mediante el método de análisis de punto de equilibrio, resuelve el siguiente problema. Una empresa que fabrica juguetes está considerando aumentar su capacidad instalada, para lo que piensa abrir una nueva planta. Las cuatro ubicaciones que analiza son Parque Industrial Lerma, Parque Industrial Cuautitlán, Cd. Industrial Lagos de Moreno y Zona Industrial Vallejo. El volumen de producción que pretende alcanzar es de 10 255 unidades anuales, a un precio de venta de \$950.00 cada unidad.	5 %

29 de abril de 2019	UNIDAD 8: Estrategias de distribución de instalaciones	Actividad 1	Adjuntar archivo. Investiga cómo están distribuidas las oficinas de una sucursal bancaria. Luego, argumenta brevemente acerca de cómo esta distribución contribuye a que la operación sea eficiente y a que el cliente se sienta seguro y cómodo.	5 %
06 de mayo de 2019	UNIDAD 8: Estrategias de distribución de instalaciones	Actividad 2	Adjuntar archivo. Investiga sobre la distribución de una biblioteca y determina si en este caso las salidas de emergencia cumplen con la premisa de seguridad ante incendios o terremotos. Justifica tu respuesta.	5 %
13 de mayo de 2019	UNIDAD 9: Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	Actividad 1	Adjuntar archivo. ¿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.	5 %
20 de mayo de 2019	UNIDAD 9: Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	Actividad 2	Adjuntar archivo. Elabora un flujograma del proceso de toma de decisiones; utiliza un ejemplo de toma de decisión para ilustrar cada etapa del proceso. Posteriormente, en una cuartilla, escribe una reflexión donde expliques la importancia de seguir el proceso y no saltar ningún paso.	5 %

VII. Sistema de evaluación

FACTORES	DESCRIPCIÓN
Requisitos	<p>Es importante que te apegues al calendario de las actividades en la medida de lo posible, debido a que si no entregas en tiempo y forma tus actividades en la plataforma moodle, te retrasarás y eso conlleva una merma en los créditos académicos a tu favor.</p> <p>Como ya notaste, las actividades de aprendizaje están marcadas hasta el día 20 de mayo de 2019, lo anterior con el fin de que tengas unos días para ponerte al corriente sobre alguna o algunas actividades que te hayan faltado y hasta no exceder más allá del miércoles 29 de mayo de 2019, o bien para que tengas mayor tiempo para estudiar sobre el examen final de la asignatura que será durante los primeros días de junio de 2019.</p> <p>Para cada actividad, deberás entregarla con la debida caratula, contenido, paginado, con imágenes de refuerzo al contenido, sin faltas de ortografía, citando las fuentes de información en formato APA. Asimismo, debido a que se espera tu análisis y reflexión al respecto, no se aceptarán actividades cortadas y pegadas de Internet directamente.</p> <p>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. http://normasapa.net/2017-edicion-6/</p> <p>Nota importante: Cada actividad presentada en este plan, está traducida en puntos, es decir, por ejemplo: Unidad I, actividad 1; valor 5 puntos; si tu calificación a esta actividad es de 10, entonces al traducirlo en puntos, el valor de la misma es de 5 puntos y así sucesivamente. El examen final, si estará ponderado en función de los puntos establecidos en el plan, considerado un total de 30 puntos. La calificación final de la asignatura que arroja la plataforma, no es el reflejo de lo realizado durante el curso, tendrás que remitirte al plan de trabajo para conocer los valores y puntuaciones y de esta forma, sacar tu promedio final, es decir, la calificación final está en función de la ponderación que el asesor haya establecido. Es necesario solicitar al asesor por correo electrónico la calificación final.</p>

Porcentajes	Act. de aprendizaje	70 %
	Examen Final	30 %
	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

Trabajos de Investigación	(X)
Elaboración de Actividades de Aprendizaje	(X)
Procesadores de Texto, Hojas de Cálculo y Editores de Presentación	(X)
Plataforma Educativa	(X)
Chat	(X)
Lista de Correos	(X)
Correo Electrónico	(X)
Sitios de Internet	(X)
Plan de Trabajo	(X)