PLANEACIÓN DIDÁCTICA

LICENCIATURAS EN QUE SE IMPARTE

Licenciatura en Administración
6° Semestre

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre:	Administración estratégica de operaciones de bienes y servicios
Clave(s):	1624
Tipo:	Obligatoria
Plan de Estudios:	2012 (actualizado a 2016)

FECHAS DEL SEMESTRE:

Inicio semestre:	08 de enero de 2022
Fin del semestre:	11 de junio de 2022
Plataforma educativa	23 de febrero de 2022 Primer día para entrega de actividades en plataforma
Cierre de plataformas:	29 de mayo de 2022 a las 23:00 hrs. Último día para entrega de actividades en plataforma
Periodo examen global:	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

DATOS GENERALES

Objetivo general:

El alumno comprenderá qué es la administración de operaciones, su importancia y que aplique estrategias de productos o servicios con el fin de lograr ventajas competitivas de empresas productoras de bienes o servicios tanto públicas como privadas.

Contenido temático:

	Tema	Teóricas	Prácticas
1	Conceptos básicos de la administración de operaciones	8	
2	Estrategias de operaciones en un entorno global	6	
3	Diseño de bienes y servicio	6	
4	Nociones básicas de la administración de calidad	6	
5	Estrategia para el diseño de proceso		10
6	Planeación de la capacidad	8	
7	Estrategias de localización		8
8	Estrategias de distribución de instalaciones		8
9	Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	4	
	Total	38	26
	Suma total de horas	64	

BIENVENIDA

Apreciable alumno esta coordinación del SUAyED les da la más cordial bienvenida a este semestre, nuestra labor como asesores es apoyarte en tu proceso de aprendizaje y sugiriéndote como aprovechar los contenidos para que puedas obtener un mejor aprendizaje, seas bienvenido. Escriba un breve mensaje de bienvenida.

PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

1. Las nueve unidades que integran el temario de esta asignatura son la base para el desarrollo de quienes se dedican a la administración de empresas, ya sea de bienes o servicios, teniendo en cuenta la importancia de todas y cada una de las áreas funcionales de la organización.

2. Quienes se dedique a la administración de empresas y busquen competir a través del uso eficiente y eficaz de los recursos como son, calidad, costo, deben tener muy en cuenta las necesidades y satisfacción de los clientes.

3. La vinculación con otras áreas es muy importante ya que se debe tratar con áreas como, Recursos humanos, Finanzas, Mercadotecnia, Operaciones.

FORMA EN QUE EL ALUMNO DEBE PREPARAR LA ASIGNATURA

1. Las actividades de aprendizaje se han estructurado de tal forma que te permitan desarrollar habilidades y destrezas, para dar solución a un problema en específico, en esta asignatura utilizaremos estrategias como, mapas conceptuales, investigación y desarrollo de conceptos y actividades de empresas, diagramas de proceso de actividades.
2. Requisitos para presentación de exámenes Parciales.

Se realizarán 3 exámenes parciales a lo largo del semestre.

a) Para validar la calificación de los exámenes, se deberán realizar primero todas las actividades correspondientes a cada uno de los exámenes parciales y subirlas a plataforma previamente al examen

b) No se aceptarán actividades cortadas y pegadas de otros trabajos a menos que se citen y se haga un análisis propio de retroalimentación y aportación.

c) Todas las actividades deberán llevar: portada, desarrollo, conclusiones, referencia.

d) Utiliza el software adecuado para la realización de mapas mentales y cuadros sinópticos.

Global: Examen único, sin requisito

Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu **ortografía** y usar **fuentes oficiales** como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio. https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf

ACTIVIDADES POR REALIZAR DURANTE EL SEMESTRE

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 1: Conceptos Básicos de la Administración de Operaciones	Actividad 1	Elabora un mapa conceptual o esquema de la Administración de operaciones, debes incluir antecedentes de la administración de operaciones, definición de al menos 2 autores diferentes, características, funciones, de la administración de operaciones. Al mismo tiempo ve el video de Administración de operaciones en YouTube en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=ykDPT4-HlKo y agrega a tu mapa o esquema palabras clave y conceptos que se manejan en el video.	Autor: Jay Heizer, Barry Render 2015, Principios de administración de operaciones, México, Ed. Prentice Hall. Autor: Joseph G. Monks, 2001 Administración de operaciones, México Ed. Mc Graw Hill.	6 pts.

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		Realiza tu actividad en un procesador de textos, o en algún software para mapas mentales, integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento, Mantén 6 4 un orden claro en el desarrollo de las ideas. Presenta de forma sintética y precisa. Guárdalo en tu computador una vez concluida la actividad, presiona el botón de examinar, localiza el archivo y selecciónalo presiona subir este archivo para guardarlo en la plataforma	Autor: Richard, Jacobs, F. Robert; Aquilano, Nicholas J. Duodécima Edición, 2009, Administración de operaciones, producción y cadena de suministros, ED. Mc Graw Hill.	
Unidad 2: Estrategias de Operaciones en un Entorno Global	Actividad 2	Elabora un ensayo de mínimo 3 cuartillas, de alguna empresa grande como Coca-Cola, Bimbo, Kimberley- Clark, Nestlé, Ford, etc. E indica: ¿Cuáles son las acciones que han llevado a la empresa de tu elección a ser considerada como una empresa socialmente responsable, como ha sido su apertura a la globalización, como incide este fenómeno en las economía abierta y cerrada, (investigar que son estas economías e incluir concepto) e indica que estrategias y /o prioridades que crees que usa la empresa para obtener y lograr la ventaja competitiva en el mercado. Realiza tu actividad en un procesador de textos, o en algún software para mapas mentales, integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. Mantén un orden claro en el desarrollo de las ideas. Presenta de forma sintética y precisa. Guárdalo en tu computador una vez concluida la actividad, presiona el botón de examinar, localiza el archivo y selecciónalo presiona subir este archivo para guardarlo en la plataforma.	Autor: Richard, Jacobs, F. Robert; Aquilano, Nicholas J. Duodécima Edición, 2009, Administración de operaciones, producción y cadena de suministros, ED. Mc Graw Hill.	6 pts.

<table>
<tr><th>Unidad</th><th>N° Actividad (consecutivo)</th><th>Descripción</th><th>Bibliografía sugerida</th><th>Valor (enteros)</th></tr>
<tr><td>Unidad 3: Diseño de Bienes y Servicios</td><td>Actividad 1</td><td>Define los siguientes conceptos: a) diseño b) producto c) servicio
A continuación, llena la siguiente tabla:

<table><tr><td></td><td>Características Tangibles e intangibles</td><td>Imagen</td><td>Diferenciación (confiabilidad, seguridad, comodidad, exclusividad, prestigio)</td></tr><tr><td>Productos</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Servicios</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
Deja un ejemplo del tema de ingeniería de valor que no sea el de los apuntes digitales. Realiza tu actividad en un procesador de textos, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. Mantén un orden claro en el desarrollo de las ideas. Guárdalo en tu computador una vez concluida la actividad, 6 5 presiona el botón de examinar, localiza el archivo y selecciónalo presiona subir este archivo para guardarlo en la plataforma.</td><td></td><td>6 pts.</td></tr>
<tr><td>Unidad 4: Nociones Básicas de la Administración de Calidad</td><td>Actividad 1</td><td>Escoge una empresa mexicana Y describe el giro al que pertenece y el principal producto que comercializa, Identifica de las dimensiones de la calidad para dicho producto (desempeño, características, confiabilidad, durabilidad, apariencia, servicio al cliente, seguridad y capacidad de reparación, identifica que tipo de estrategia basada en la calidad piensas que usa, Fundamenta esta respuesta. Realiza tu actividad en un procesador de textos, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. Mantén un orden claro en el desarrollo de las ideas. Guárdalo en tu computador una vez concluida la actividad, presiona el botón de examinar, localiza el</td><td>Autor: Richard, Jacobs, F. Robert; Aquilano, Nicholas J. Duodécima Edición, 2009, Administración de operaciones, producción y cadena de suministros, ED. Mc Graw Hill.</td><td>6 pts.</td></tr>
</table>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		archivo y selecciónalo presiona subir este archivo para guardarlo en la plataforma.		
Unidad 5: Estrategia para el diseño de Procesos	Actividad 1	Elabora diagrama de flujo del tema ciclo del servicio o producto. (Proceso que se requiere para que se produzca y se consuma un producto o servicio de tu elección. Puede ser de un producto o servicios de la empresa que has elegido en unidades anteriores. Guárdalo en tu computador una vez concluida la actividad, presiona el botón de examinar, localiza el archivo y selecciónalo presiona subir este archivo para guardarlo en la plataforma.	Autor: Richard, Jacobs, F. Robert; Aquilano, Nicholas J. Duodécima Edición, 2009, Administración de operaciones, producción y cadena de suministros.	7 pts.
Unidad 6: Planeación de la Capacidad	Actividad 1 (Actividad colaborativa)	Actividad Colaborativa: Elabora un resumen que contenga tu análisis y puntos de vista, así como tus respuestas justificadas a las preguntas: si alguna vez has realizado un trámite en una sucursal del banco que tiene sillas para los clientes (a fin de que mientras esperan su turno permanezcan cómodos), habrás notado que la fila se tarda mucho en avanzar. A partir de estos datos, responde: a) ¿Cuál es su cuello de botella? b) ¿Cuál es la solución para superar este cuello de botella? c) ¿Se requiere una solución de corto o de largo plazo? d) ¿En qué costos se incurre cuando el sistema está lleno? Realiza tu actividad en un procesador de textos, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. Mantén un orden claro en el desarrollo de las ideas. Sube tu archivo al foro de la asignatura y comenta la opinión de otro de tus compañeros respecto a este tema.	Autor: Richard, Jacobs, F. Robert; Aquilano, Nicholas J. Duodécima Edición, 2009, Administración de operaciones, producción y cadena de suministros.	10 pts.
Unidad 7: Estrategias de Localización	Actividad 1	Elabora una tabla donde menciones ventajas y desventajas de la localización de una empresa cercana a tu domicilio. Menciona donde se encuentra ubicada dicha empresa (dirección y mapa	Autor: Richard, Jacobs, F. Robert; Aquilano, Nicholas J. Duodécima Edición, 2009,	6 pts.

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		de ubicación) y a que se dedica. Realiza tu actividad en un procesador de textos, integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. Mantén un orden claro en el desarrollo de las ideas. Presenta de forma sintética y precisa. Guárdalo en tu computador una vez concluida la actividad, presiona el botón de examinar, localiza el archivo y selecciónalo presiona subir este archivo para guardarlo en la plataforma.	Administración de operaciones, producción y cadena de suministros.	
Unidad 8: Estrategias de Distribución de Instalaciones	Actividad 1	Elabora un plano de distribución de una empresa que hayas visitado y que tengas acceso, marca las salidas de emergencia y menciona si cumplen con la premisa de seguridad ante incendios o terremotos. Justifica tu respuesta y deja conclusiones, de acuerdo al punto 8.3 de los apuntes digitales. Realiza tu actividad en un procesador de textos, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. Mantén un orden claro en el desarrollo de las ideas. Presenta de forma sintética y precisa. Guárdalo en tu computador una vez concluida la actividad, presiona el botón de examinar, localiza el archivo y selecciónalo presiona subir este archivo para guardarlo en la plataforma	Heizer, J. y Render, B, 2009 Principios de administración de operaciones. 7ª. Ed. México, Pearson Prentice Hall, 752 pp.	6 pts.
Unidad 9: Herramientas para la toma de decisiones en Operaciones	Actividad 1	Elige una empresa de productos y el método que recomendarías cualitativos o cuantitativos) para introducir sus productos al mercado máximo 2 cuartillas. Realiza tu actividad en un procesador de textos, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. Mantén un orden claro en el desarrollo de las ideas. Presenta de forma sintética y precisa. Guárdalo en	Gómez Ceja, G. 1994. Planeación y organización de empresas, 8ª. Ed. México. Mc Graw Hill	7 pts.

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		tu computador una vez concluida la actividad, presiona el botón de examinar, localiza el archivo y selecciónalo presiona subir este archivo para guardarlo en la plataforma.		
			Ponderación total de las actividades	60

EXÁMENES

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo, tienes tres períodos a lo largo del semestre para presentar tus exámenes parciales (consulta las fechas en el calendario de inscripción a parciales y globales en el Portal SUAyED), tú decides el período en el que los realizarás.

Para esta asignatura están programados de la siguiente manera:

Parciales: Deberás entregar las actividades de aprendizaje de las unidades implicadas en cada parcial, antes de que inicie el periodo de aplicación. Es importante que te inscribas en cada periodo y cumplas con los lineamientos para su presentación.

NÚMERO	UNIDADES (que lo integran)	VALOR (núm. enteros)
1ro.	1, 2, 3	10 %
2do.	4, 5, 6	15 %
3ro.	7, 8, 9	15 %

Recuerda revisar el calendario de aplicación de exámenes en el portal del SUAyED y registrarte en el sistema EMA para poder presentar los exámenes.

- **Global. Examen único**

Valor	Requisitos	Aplicación de global
100%	Ninguno	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

PORCENTAJES DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Concepto	Porcentajes
Actividades de aprendizaje	50 %
Actividades colaborativas	10 %
Exámenes parciales	40 %
Otro	0 %
Total	**100 %**

FUNCIONES DEL ASESOR

Por ser una modalidad abierta, tu asesor:

1. Será tu apoyo y guía de manera presencial para la resolución de dudas y desarrollo de las actividades; así mismo, por la mensajería de la plataforma educativa para dudas concretas.
2. Calificará y retroalimentará tus actividades de aprendizaje en plataforma educativa en un lapso no mayor a una semana después de la entrega.
3. Te recomendará recursos didácticos adicionales para ampliar tu conocimiento. No es su obligación facilitarte: copias, archivos digitales o proporcionarte ligas directas de la BIDI.
4. Enviará tu calificación al finalizar el semestre de manera personalizada.

DATOS DEL ASESOR O GRUPO DE ASESORES

Nombre	Correo electrónico
Rocío Velasco Manjarrez	**rvelazco@docencia.fca.unam.mx**
Zaida Georgina Nares Mendoza	**znares@docencia.fca.unam.mx**

Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su propia producción o construcción.

Paulo Freire