



PLAN DE TRABAJO

DATOS DE LA INSTITUCIÓN

Plantel	 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA MODELO EDUCATIVO ABIERTO 2018-2		Licenciatura	Administración
----------------	--	---	---------------------	-----------------------

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE OPERACIONES DE BIENES Y SERVICIOS				
Semestre	6°	Clave	1624	Fecha de inicio:	06 de febrero del 2018
Grupos:	TODOS	Periodo:	2018-2	Fecha de término:	08 de junio de 2018 con examen global Cierre de plataformas para entrega de actividades: 26 de mayo de 2018 a las 23:00 hrs.

PRESENTACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

Estimad@s alumn@s de la asignatura: **Administración Estratégica de Operaciones de Bienes y Servicios**

Todo el grupo de maestros de esta asignatura, seremos tus asesores durante este semestre 2018-2; por ello, nuestra labor es apoyarte en tu proceso de aprendizaje, resolviendo tus dudas y sugiriéndote cómo aprovechar los contenidos para que puedas obtener un mejor aprendizaje. No dejes de preguntar en las asesorías cuanto sea necesario y las veces que consideres pertinente.

El asesor asignado a tu grupo, revisará tus actividades de aprendizaje en plataforma y tendrás un comentario a cada una de ellas en un lapso que no debe ser mayor a 48 horas y que te permita conocer la retroalimentación correspondiente para que puedas analizar y asimilar los comentarios que sin duda, repercutirán en tu aprendizaje. Asimismo, es recomendable que presentes tus exámenes parciales una vez que hayas entregado las actividades de aprendizaje de esas unidades y, consideres que te has preparado lo suficiente para poder acreditarlos.

Índice temático		
Tema	Horas Semestre / Año	
	Teóricas	Prácticas
Conceptos básicos en la administración de operaciones	8	0
Estrategias de operaciones en un entorno global	6	0
Diseño de bienes y servicios	6	0
Nociones básicas de Administración de la calidad	6	0
Estrategia para el diseño de procesos	10	0
Planeación de la capacidad	8	0
Estrategias de localización	8	0
Estrategias de distribución de instalaciones	8	0
Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	4	0
Total	64	0
Suma total de horas		64

FORMA EN QUE EL ALUMNO DEBERÁ PREPARAR LA ASIGNATURA

Antes de que inicies tu trabajo en la plataforma para la entrega de tus actividades, te recomendamos que revises “El Manual del Usuario en Línea”, a fin de que conozcas todas sus secciones y te familiarices con ella; de esta forma, estamos seguros que no tendrás mayor problema a la hora de subir tus actividades.

Las actividades de aprendizaje determinadas por los asesores, son 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 de la asignatura correspondiente.

Se manejarán los contenidos de manera didáctica, empleando recursos que te permitan una mejor lectura y comprensión de los temas. Así mismo 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, ilustraras, ocuparás cuadros sinópticos, mapas mentales, ensayos, etc.

Exámenes

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo abierto, tienes tres períodos a lo largo del semestre para presentar tus exámenes parciales (las fechas podrás consultarlas en la página web del SUAyED) y tú decidirás el período en el que los presentarás. Para esta asignatura, presentarás **tres** exámenes parciales que abarcan las siguientes unidades:

PARCIAL	UNIDADES	PORCENTAJE (PUNTOS)
Primero	1, 2 y 3	10 %
Segundo	4, 5 y 6	10 %
Tercero	7, 8 y 9	10 %

Si consideras que cuentas con los conocimientos suficientes para acreditar la asignatura y no deseas presentarla a lo largo del semestre, ni esperarte al examen global podrás solicitar su acreditación de acuerdo a lo que establece el Artículo 12 del Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia.

“Los alumnos inscritos en el nivel licenciatura en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia podrán presentar exámenes para acreditar asignaturas, áreas o módulos en los que estén inscritos y no deseen esperar el periodo de exámenes establecido por su facultad o escuela.”

Actividades a entregar

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
Unidad 1: CONCEPTOS BÁSICOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS OPERACIONES	Actividad 1	<p>Adjuntar archivo. Consulta el siguiente video y realiza un esquema de los conceptos que se plantean en el contenido. 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: 03 de marzo de 2017 Realiza tu actividad en un editor de presentaciones. Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con fuente Arial 12, citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4 %
	Actividad 2	<p>Adjuntar archivo. Consulta el siguiente video y realiza un diagrama de las actividades que lleva a cabo cada área funcional en relación con la producción. http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1624/1624_u1_act2.mp4 PLAYMOBIL - Cómo se hacen los juguetes Obtenido de: https://www.youtube.com/watch?v=F85hoC8hxzw Consultado: 03 de marzo de 2017 Realiza tu actividad en un editor de presentaciones. Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con fuente Arial 12, citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4 %

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
Unidad 2: ESTRATEGIAS DE OPERACIONES EN UN ENTORNO GLOBAL	Actividad 1	Elabora un escrito en donde se desarrollen las diferentes estrategias corporativas y de negocios (estrategia corporativa, estrategia directiva y estrategia funcional) ejemplifica. Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.	4 %
	Actividad 2	Adjuntar archivo. Elabora un cuadro sinóptico sobre las prioridades competitivas del área de operaciones. Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.	4 %

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
Unidad 3: DISEÑO DE BIENES Y SERVICIOS	Actividad 1	Desarrolla una investigación sobre las estrategias para el desarrollo de productos y servicios en operaciones. Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.	4 %
	Actividad 2	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. http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1624/1624_u3_act1.mp4 Diseño del producto Obtenido de: https://www.youtube.com/watch?v=TCDmZQjyyBQ Consultado: 03 de marzo de 2017 Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.	4 %

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
Unidad 4: NOCIONES BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD	Actividad 1	Elabora un mapa mental donde expongas el tema de las herramientas del control de calidad. Realiza tu actividad en un editor de presentaciones. Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con fuente Arial 12, citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.	4 %

	Actividad 2	<p>Adjuntar archivo. Escoge una empresa mexicana. Describe el giro al que pertenece y el principal producto que comercializa. Posteriormente, identifica cuáles son los factores determinantes de su calidad.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4 %
--	-------------	--	-----

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
Unidad 5: ESTRATEGIA PARA EL DISEÑO DE PROCESOS:	Actividad 1	<p>Elabora un cuadro sinóptico sobre el tema de los procesos de manufactura primero Enfocados al Proceso: (proyecto, tareas, celular, por orden, intermitente); y asimismo Enfocados al Producto (en línea, continua, mixta). Coloca características.</p> <p>Realiza tu actividad en un editor de presentaciones. Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con fuente Arial 12, citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4 %
	Actividad 2	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>c) ¿Cómo afecta lo anterior a los procesos administrativos de la sucursal? Escribe tus respuestas en un documento de máximo tres cuartillas.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4 %

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
Unidad 6: PLANEACIÓN DE LA CAPACIDAD	Actividad 1	<p>¿Qué es la capacidad instalada en una empresa? Desarrolla un trabajo de investigación de tres cuartillas con introducción, desarrollo y conclusiones.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4 %
	Actividad 2	<p>Adjuntar archivo. 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:</p> <p>a) ¿Cuál es su cuello de botella?</p>	4 %

		<p>b) ¿Cuál es la solución para superar este cuello de botella?</p> <p>c) ¿Se requiere una solución de corto o de largo plazo?</p> <p>d) ¿En qué costos se incurre cuando el sistema está lleno?</p> <p>e) Elabora un resumen que contenga tu análisis y puntos de vista, así como tus respuestas justificadas a las preguntas.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	
--	--	--	--

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
Unidad 7: ESTRATEGIAS DE LOCALIZACIÓN	Actividad 1	<p>¿Cuáles son los tipos de estrategias de localización genéricas? Elabora un cuadro, y compara da tus conclusiones.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12, e Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4 %
	Actividad 2	<p>Adjuntar archivo. Analiza atentamente los videos del método de transporte que encontrarás en las siguientes direcciones de Internet. Posteriormente, con base en su contenido, elabora un cuadro comparativo de las ventajas y desventajas del método.</p> <p>http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1624/1624_u7_act3.1.mp4 Explicación modelo de transporte – parte 1 Obtenido de: https://www.youtube.com/watch?v=jlz5NqkDR6A Consultado: 03 de marzo de 2017</p> <p>http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1624/1624_u7_act3.2.mp4 Explicación modelo de transporte – parte 2 Obtenido de: https://www.youtube.com/watch?v=3p686BMb1J4 Consultado: 03 de marzo de 2017</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12, e Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4 %

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
Unidad 8: ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN DE INSTALACIONES.	Actividad 1	<p>Elabora un mapa mental de la importancia de la distribución de instalaciones tomando en cuenta sus objetivos, ventajas, reducción de costos, etc.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4 %

	Actividad 2	<p>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.</p> <p>Realiza tu actividad en un editor de presentaciones. Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con fuente Arial 12, citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4 %
--	-------------	--	-----

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
Unidad 9: HERRAMIENTAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN OPERACIONES	Actividad 1	<p>Elabora un mapa mental del proceso de toma de decisiones da tus conclusiones.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 10 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	3 %
	Actividad 2	<p>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.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	3 %

FACTORES	DESCRIPCIÓN
Requisitos (Consideraciones de evaluación y acreditación)	<p>No olvides cuidar tu ortografía, redacción, análisis, síntesis, podrás colocar ilustraciones, cuadros sinópticos, mapa conceptual, además de citar tus fuentes bajo la norma APA sexta edición.</p> <p>Colocar el archivo con tu nombre_apellido_actividad enviada.</p> <p>Elabora tu actividad en un procesador de textos, debes utilizar la fuente Arial 12 para la redacción, y Arial 10 para las fuentes y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p>

Porcentajes	Exámenes parciales	30%
	Actividades de aprendizaje	70%
	Total	100%
	EXAMEN GLOBAL	100%

Bibliografía:

- Jay Heizer, Barry Render (2015), *Principios de Administración de Operaciones*, México, Edit. Prentice.
- Joseph G. Monks, (2001), *Administración de Operaciones*, México, Edit. Mc Graw Hill Series Schaum.
- Richard, Jacobs, F. Robert; Aquilano, Nicholas J. (2009), *Administración de Operaciones, Producción y Cadena de Suministros*, Edit. Mc Graw Hill.
- Kotler Philip y Keller Kevin, (2008) *Dirección de Marketing*. Duodécima edición Edit. Pearson.
- Roger J. Best, *Marketing Estratégico*, Edit. Pearson, última edición.
- Münch Galindo, Lourdes, *Fundamentos de Administración*. Edit. Trillas, última edición.
- Hitt, Ireland, Hoskisson, *Administración Estratégica, Competitividad y globalización*. Ed. Cengage, 7ª. edición.
- Hell Riegel, Jackson, Slocum, *Administración, Un Enfoque Basado en Competencias*. Ed. Cengage, 11ª edición.
- Stephen P. Robbins y Decenzo David, *Fundamentos de Administración*, Edit. Pearson, última edición.
- Adicionalmente se tiene que estudiar los apuntes de SUA de la asignatura que están en plataforma.

Será un placer trabajar juntos, nos ponemos a tus órdenes para cualquier asunto relacionado con los temas que veremos a lo largo del semestre. No dudes en preguntar.

¡Bienvenid@ y mucho éxito!

Asesores de la Asignatura:

Lic. Silvia López Reyes
L.A. y Mtro. Esli Eloy Sosa Zavala