



PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
Programa de la asignatura

Administración estratégica de operaciones debienes y servicios									
Clave 1624	Semestre 6°	Créditos 8	Área de conocimiento			Operaciones			
			Ciclo			Formación de conocimientos fundamentales			
Modalidad	Curso (X)	Taller ()	Lab ()	Sem ()	Tipo	T (X)	P ()	T/P ()	
Carácter	Obligatorio (X)					Horas			
	Optativo de elección ()			Complementario ()	Semana		Semestre		
				Profesionalizante ()	Teóricas 2	Teóricas 40			
					Prácticas 2	Practicadas 24			
					Total 4	Total 64			

Seriación:	
Ninguna ()	
Obligatoria ()	
Asignatura antecedente	Ninguna
Asignatura subsecuente	Ninguna
Indicativa (X)	
Asignatura antecedente	Administración de la Cadena de Suministros
Asignatura subsecuente	Administración Táctica de Operaciones de Bienes y Servicios

Objetivo general: El alumno desarrollará estrategias de producto o servicio, diseñar procesos, calidad, capacidad de operaciones, localización y distribución de instalaciones con el fin de lograr ventaja competitiva de empresas productoras de bienes y/o servicios tanto públicas como privadas mediante la adecuada toma de decisiones en el ámbito de las operaciones.

- Objetivos específicos:**
 El alumno:
1. Comprenderá los principales conceptos relativos a la administración de operaciones.
 2. Evaluará la estrategia de operaciones recomendable de acuerdo con el entorno de cada organización.
 3. Comprenderá el proceso de diseño de bienes y servicios.
 4. Documentará las corrientes modernas de calidad y compararlas con la teoría clásica de calidad.
 5. Comprenderá la estrategia aplicable al diseño de procesos.

6. Calculará la capacidad de planta con base en los presupuestos estratégicos de la organización.
7. Definirá la localización de planta con base en los requerimientos de la organización.
8. Definirá la distribución de instalaciones en una planta con base en el proceso y el tipo de producto-servicio.
9. Conocerá las aplicaciones (software) que se emplean en la práctica para la toma de decisiones concernientes al área de operaciones.

Índice temático

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

Actividades de aprendizaje independiente

Son actividades cognoscitivas que el alumno realiza para aprender de manera independiente, y por lo mismo le exigen una planeación y organización óptimas. En el SUAYED, las actividades de aprendizaje independiente se concretan en el plan o programa de trabajo elaborado por cada asesor, con la finalidad de que el alumno autorregule su aprendizaje mediante las siguientes acciones.

- Establecer un horario de trabajo escolar.
- Desarrollar hábitos de estudio.
- Asignar espacios adecuados para el estudio.
- Realizar búsqueda de información alterna que propicie análisis y reflexión.
- Seleccionar las estrategias de aprendizaje que le faciliten la adquisición, comprensión y utilización de información (apropiarse del conocimiento).
- Realizar autoevaluaciones.
- Formular dudas concretas para promover el diálogo y la discusión con su asesor y tomar decisiones.
- Reflexionar cómo y con qué herramientas aprender.

Actividades de asesoría y tutoría

Consisten en la orientación, guía y acompañamiento que da el asesor al estudiante en su proceso de aprendizaje, a partir de tareas que fomentan el trabajo independiente y colaborativo. En la modalidad a distancia, la asesoría se da a través de un espacio virtual con el apoyo de las herramientas para la educación a distancia: chat, carpeta del estudiante, correo electrónico y foro de discusión. Y en el sistema abierto, los estudiantes acuden a las instalaciones del SUAYED a

recibir asesoría personalizada de forma presencial; adicionalmente pueden interactuar entre ellos o con su asesor a través del correo electrónico y la plataforma educativa.

En el SUAYED, la asesoría se da en tres momentos: apertura, desarrollo y cierre.

Para la modalidad a distancia

Apertura.

El proceso en la modalidad a distancia comienza con la entrada del estudiante y el asesor a la plataforma mediante una clave de ingreso. El estudiante trabajará la asignatura de acuerdo con el plan de trabajo establecido de antemano por el asesor, en el cual se dan las instrucciones detalladas sobre cómo debe preparar las unidades o temas, elaborar trabajos, actividades, prácticas, ejercicios, etcétera; requisitos para presentar el examen y otras sugerencias.

Desarrollo.

La entrega de las actividades, casos prácticos, trabajos, cuestionarios, foros, etcétera, se llevará a cabo según las instrucciones y la calendarización programada al inicio del semestre. Asimismo, el alumno desarrollará trabajo colaborativo a través de blogs, wikis, etcétera. El asesor revisará y retroalimentará cada una de las actividades en un lapso no mayor a 48 horas.

Cierre.

Al concluir el semestre, el asesor notificará al estudiante su calificación final, vía correo electrónico, y la asentará en actas en los periodos establecidos por la Secretaría de Servicios Escolares. Y el estudiante podrá corroborarla en su historia académica.

Para la modalidad abierta

Apertura.

Las asesorías se ofrecerán durante el periodo establecido en el calendario escolar de la UNAM. La asistencia del estudiante al SUAYED es voluntaria, excepto en la primera sesión, a la cual es deseable que acuda para presentarse con sus asesores, conocer y obtener el plan de trabajo de la asignatura (disponible también en la página del SUAYED al inicio de cada semestre), y recibir las instrucciones necesarias para realizar las actividades académicas.

Desarrollo.

Las asesorías serán individuales y voluntarias; asimismo, el estudiante solicitará exámenes unidad por unidad, o sólo el global (final), previo acuerdo con el asesor, sin imposición de fechas específicas. El límite para entregar actividades o presentar exámenes parciales o globales será el último día de asesorías, según el calendario escolar y conforme al horario de cada asesor.

Cierre.

Al concluir la asignatura, el asesor notificará al estudiante su calificación final (y firmará su reporte de calificaciones si lo solicita) y la asentará en actas en los periodos establecidos por la Secretaría de Servicios Escolares. Y el estudiante podrá corroborarla en su historia académica.

Materiales

Los materiales educativos en el SUAYED son diseñados ex profeso para los estudiantes que ingresan a estas modalidades. Se consideran la base del estudio independiente en tanto son una herramienta fundamental que les permite ponerse en contacto con el conocimiento. En específico, el estudiante trabajará con una guía didáctica elaborada por docentes de la Facultad para cada una de las asignaturas, con bibliografía adicional que le permitirá ir a las fuentes de información originales. Esta ayuda comprende referencias esenciales sobre los temas y subtemas de cada unidad de la asignatura, y propicia que el estudiante se introduzca en el aprendizaje de los mismos, asimilándolos de lo concreto a lo abstracto y de lo sencillo a lo complejo, por medio de ejemplos, ejercicios y casos, u otras actividades que le permitan

aplicarlos y vincularlos con la realidad laboral. Es decir, lo induce al “saber teórico” y al “saber hacer” de la asignatura, y lo conduce a encontrar respuestas a preguntas reflexivas que se formule acerca de los contenidos, su relación con otras asignaturas, utilidad y aplicación en el trabajo. Finalmente, pretende dotar al estudiante de la información suficiente para que pueda autoevaluarse sobre el conocimiento básico de una asignatura, motivarse a profundizarlo y ampliarlo con otras fuentes bibliográficas, y prepare adecuadamente sus exámenes. La estructura de las guías didácticas contiene los siguientes apartados:

- Información general de la licenciatura (modalidad a distancia)
- Bienvenida (modalidad a distancia)
- Instrucciones generales
- Requisitos técnicos (modalidad a distancia)
- Introducción general a la asignatura
- Objetivo general de la asignatura
- Objetivo particular por unidad
- Temario oficial detallado
- Presentación o introducción general por unidad
- Contenidos
- Actividad integradora y actividades de aprendizaje
- Cuestionarios de reforzamiento por unidad
- Lecturas complementarias (en algunas asignaturas)
- Glosario de términos
- Resumen
- Exámenes de autoevaluación por tema
- Mesografía

Adicionalmente cuentan con repositorios de clases virtuales, videos, lecturas.

Recursos didácticos Modalidad abierta		Recursos didácticos Modalidad distancia	
Lecturas obligatorias	(X)	Lecturas obligatorias	(X)
Trabajos de investigación	(X)	Trabajos de investigación	(X)
Clases virtuales (PPT)	(X)	Clases virtuales (PPT)	(X)
Elaboración de actividades de aprendizaje	(X)	Elaboración de actividades de aprendizaje	(X)
Software específico	(X)	Software específico	(X)
Procesadores de textos, hojas de cálculo y editores de presentación	(X)	Procesadores de textos, hojas de cálculo y editores de presentación	(X)
Videos	(X)	Videos	(X)
Graficadores	(X)	Graficadores	(X)
Programación computacional	(X)	Programación computacional	(X)
Plataforma educativa	(X)	Plataforma educativa	(X)
Foro electrónico	(X)	Foro electrónico	(X)
Chat	()	Chat	(X)
Lista de correos	()	Lista de correos	(X)
Correo electrónico	(X)	Correo electrónico	(X)
Tableros de anuncios	(X)	Tableros de anuncios	(X)
Sitios de Internet	()	Sitios de Internet	(X)
Plan de trabajo	(X)	Plan de trabajo	(X)

Actividades de autoevaluación

En el SUAYED, el alumno puede determinar con una autoevaluación qué tanto domina los temas, percatarse de las deficiencias en su aprendizaje y superarlas orientado por el asesor; o profundizar en su estudio según sus requerimientos.

El estudiante del SUAYED debe realizar dos tipos de autoevaluación:

Diagnóstica. Consiste en valorar el dominio de temas que son requisito para el aprendizaje de la asignatura en cuestión. Así identificará los conocimientos previos que posee sobre el contenido a cursar.

Del dominio o no dominio del conocimiento. Mediante la resolución de exámenes formativos al término del estudio de cada tema o unidad, el alumno sabrá qué tanto asimiló de los contenidos teóricos revisados, y cuáles son sus logros y deficiencias en su aprendizaje.

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias de enseñanza son aquellas de las cuales se vale el asesor para mediar, facilitar, promover y organizar los aprendizajes. En el SUAYED, el asesor las utiliza con diversos propósitos:

- Propiciar un acercamiento del estudiante con la realidad.
- Activar conocimientos previos.
- Solucionar problemas y abstraer contenidos conceptuales.
- Organizar información nueva.
- Relacionar conocimientos previos con nuevos.
- Conocer y dominar conceptos.
- Relacionar conceptos.
- Crear comunidades de aprendizaje.

Para ello puede aplicar las estrategias más propicias:

- Actividades introductorias
- Actividades integradoras
- Actividades de discusiones guiadas
- Actividades de resolución de problemas o situaciones
- Actividades de análisis y razonamiento
- Actividades de abstracción de modelos: gráficos, ilustraciones, tablas, diagramas
- Actividades de exploración (investigación)
- Resúmenes
- Organizadores gráficos, mapas conceptuales, mapas mentales, cuadros sinópticos
- Analogías y metáforas
- Ejercicios prácticos y problemas de aplicación
- Juegos computarizados
- Cuestionarios de autoevaluación y reforzamiento
- Trabajo colaborativo
- Glosario de términos

Criterios sugeridos de evaluación		
CRITERIOS	PORCENTAJE	CONDICIONES
Actividades de aprendizaje	40%	
Foros	5%	
Trabajo colaborativo	10%	
Cuestionarios	10%	
Examen (exámenes)	35%	
Bibliografía básica:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. HEIZER Jay, Render Barry, Principios de Administración de Operaciones, Prentice Hall, México, 7ª Edición, 2009, 752 pp. 2. NAHMIA Steven., Análisis de la Producción de las Operaciones, México, McGrawHill, 5a Edición, 2007, 785 pp. 3. COLLIER David A., Evans James R., Administración de Operaciones, México, Cengage Learning, 2ª Edición, 2009, 828 pp. 4. KRAJEWSKI Lee, Larry Ritzman, Manoj Malhotra, Administración de Operaciones; Procesos y 5. Cadenas de valor, México, Prentice Hall, 8 a Edición 752 pp. 6. STEVENSON, William j. Operations Management, EEUU, McGrawHill, 7º Edicion, 1998, 914 pp 		
Bibliografía complementaria:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. SLACK, Nigel Stuart Chambers, Christine Harland, Alan Harrison, Robert Johnston, Administration de Operations, Mexico, Company Editorial Continental, 1 st Edition 1999, 864 pp. 2. DOMÍNGUEZ Machuca José A., Santiago García González, Miguel Ángel Domínguez Machuca, Antonio Ruiz Jiménez, María José Álvarez Gil, Dirección de Operaciones; Aspectos Tácticos y Operativos en la producción y los servicios, México, McGrawHill, 1ª Edición en español, 1995, 504pp. 3. CHASE, Richard B Nicholas J. Aquilano, F. Robert Jacobs, Administración de Producción y Operaciones, México, McGrawHill, 1ª Edición, 2000, 886 pp. 4. DOMÍNGUEZ Machuca José A., Santiago García González, Miguel Ángel Domínguez Machuca, Antonio Ruiz Jiménez, María José Álvarez Gil, Dirección de Operaciones; Aspectos Estratégicos en la producción y los servicios, México, McGrawHill, 1ª Edición en Español 1995, 486pp. 5. HILL Terry, Operations Management; Strategic Context and Managerial Analysis, EEUU, Palgrave, 1 st Edition 2000, 704pp. 6. KRAJEWSKI, Lee J. Larry P. Ritman, Administración de Operaciones; Estrategia y Análisis, México, Prentice Hall, 5 a Edición 894 pp. 		
Perfil profesiográfico		
Estudios requeridos	Ingeniero Industrial, Licenciatura en Administración, Maestría en Administración o su equivalente. Tener conocimiento en el ámbito de comprensión del idioma inglés. Tener Conocimientos en el manejo de sistemas de cómputo.	
Experiencia profesional deseable	Tener experiencia en la Administración de Operaciones y/o Producción en empresas públicas o privadas por espacio de tres años como mínimo	
Experiencia docente	Dos años o más a nivel preparatoria o licenciatura	