



Administración Estratégica de Operaciones de Bienes y Servicios

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Programa de la asignatura	
---	---	---

Denominación: Administración Estratégica de Operaciones de Bienes y Servicios

Clave:	Semestre: 6°	Área o campo de conocimiento: Operaciones	No. Créditos: 8
Carácter: Obligatoria		Horas	Horas por semana
Tipo: Teórica		Teoría:	Horas al semestre
		Práctica:	
		4	64
Modalidad: Curso		Duración del programa: Semestral	

Seriación: Si (X) No () Obligatoria () Indicativa (X)

Asignatura con seriación antecedente: Administración de cadenas de suministros

Asignatura con seriación subsecuente: Administración táctica de cadenas de operaciones de bienes y servicios

Objetivo general:

Que el alumno comprenda qué es la administración de operaciones, que aquilate su importancia y que aplique estrategias de producto o servicio, 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. Asimismo, que comprenda y aplique algunas herramientas básicas para la toma de decisiones en operaciones.

Índice Temático			
Unidad	Tema	Horas teóricas	Horas practicas
I	Introducción a la administración de las operaciones.	8	0
II	Estrategias de operaciones en un entorno global.	6	0
III	Diseño de bienes y servicios.	6	0
IV	Administración de calidad I.	6	0
V	Estrategia del proceso.	10	0
VI	Planeación de la capacidad.	8	0
VII	Estrategias de localización.	8	0
VII	Estrategias de distribución de instalaciones.	8	0
IX	Herramientas para la toma de decisiones en operaciones.	4	0
Total de horas:		64	

Contenido Temático
Unidad 1. Introducción a la administración de las operaciones
Objetivo específico: El alumno conocerá los conceptos básicos de la administración de operaciones y reconocerá su importancia.
Unidad 2. Estrategias de operaciones en un entorno global
Objetivo específico: El alumno conocerá las principales estrategias del área de operaciones y sus efectos en un mundo globalizado.
Unidad 3. Diseño de bienes y servicios
Objetivo específico: El alumno identificará los elementos para diseñar adecuadamente un bien o un servicio y su costo.
Unidad 4. Administración de calidad
Objetivo específico: El alumno identificará los elementos que influyen en la calidad de un bien o un servicio. Asimismo, será capaz de planear, organizar, dirigir y controlar la calidad en una organización.
Unidad 5. Estrategia del proceso
Objetivo específico: El alumno reconocerá la importancia que tiene diseñar y operar un proceso de elaboración de un bien o un servicio como una estrategia competitiva.
Unidad 6. Planeación de la capacidad
Objetivo específico: El alumno será capaz de calcular la capacidad productiva de una organización.
Unidad 7. Estrategias de localización
Objetivo específico: El alumno aplicará modelos para la localización de sistemas productivos de organizaciones.
Unidad 8. Estrategias de distribución de instalaciones
Objetivo específico: El alumno será capaz de analizar las ventajas y desventajas de diferentes estrategias de distribución de instalaciones.
Unidad 9. Herramientas para la toma de decisiones en operaciones
Objetivo específico: El alumno será capaz de tomar decisiones en el área de operaciones, utilizando diversas herramientas como el punto de equilibrio, la matriz de decisiones y el árbol de decisiones.

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 a 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	()	Foro electrónico	(X)
Chat	()	Chat	(X)
Lista de correos	()	Lista de correos	(X)
Correo electrónico	(X)	Correo electrónico	(X)
Tableros de anuncios	()	Tableros de anuncios	(X)
Sitios de internet	(X)	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:

1. HEIZER Jay, Render Barry, *Principios de Administración de Operaciones*, Pearson-Prentice Hall, Mexico, 7ª Edición, 2009, 752 pp.
2. NAHMIA Steven., *Análisis de la Producción de las Operaciones*, México, McGraw-Hill, 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 cadenas de valor*, México, Prentice Hall, 8ª Edición 752 pp.
5. STEVENSON, William j. *Operations Management*, EEUU , McGraw-Hill, 7ª Edición, 1998, 914 pp

Bibliografía complementaria:

1. SLACK, Nigel Stuart Chambers, Christine Harland, Alan Harrison, Robert Johnston, *Administration de Operations*, Mexico, Company Editorial Continental, 1st 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, McGraw-Hill, 1^a Edición en Español, 1995, 504pp.
3. CHASE, Richard B Nicholas J. Aquilano, F. Robert Jacobs, *Administración de Poducción y Operaciones*, México, McGraw-Hill, 1^a 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, McGraw-Hill, 1^a Edición en Español 1995, 486pp.
5. HILL Terry, *Operations Management; Strategic Context and Managerial Analysis*, EEUU, Palgrave, 1st 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:

Tener Licenciatura en Administración, Licenciatura afin o Maestría en Administración.

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 un año como mínimo.

Experiencia docente:

Tener experiencia docente mínima de 2 años.