

## PLAN DE TRABAJO

### I. Datos de la institución

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

### II. Datos del asesor

<b>Nombre</b>	IBARRA MARTIN JOSUE ISRAEL	<b>Correo</b>	jibarra@docencia.fca.unam.mx
---------------	----------------------------	---------------	------------------------------

### III. Datos de la asignatura

<b>Nombre</b>	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE OPERACIONES DE BIENES Y SERVICIOS	<b>Clave</b>	1624	<b>Grupo</b>	8651
<b>Modalidad</b>	Obligatoria	<b>Plan</b>	2012	<b>Fecha de inicio del semestre</b>	13 de febrero de 2024
<b>Horas de asesoría semanal</b>	4	<b>Horario</b>	Martes: 20:00 - 22:00 hrs Jueves: 20:00 - 22:00 hrs	<b>Fecha de término del semestre</b>	20 de junio de 2024

### IV. Contenido temático

TEMA	HORAS		
	Total	Teoría	Práctica
I. Conceptos básicos en la administración de 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. Nociones básicas de Administración de la calidad	6	6	0
V. Estrategia para el diseño de procesos	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 de Administración Estratégica de Operaciones de Bienes y Servicios.

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 en línea. 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 8 días hábiles, después de la fecha límite de la entrega establecida en el plan de trabajo. Se permitirá recibir actividades de manera extemporánea con un tiempo no mayor a 8 días hábiles después de a fecha imite de entrega y la calificación máxima será de 8.

Tus mensajes de correo serán contestados a más tardar a los tres días hábiles siguientes.

La comunicación a lo largo del semestre será continua, de manera asíncrona (a través de los mensajes de plataforma o correo), y síncrona (a través del chat).

Revisa los horarios de conexión para las asesorías en la portada de este plan de trabajo. Así mismo, de manera sincrónica tendremos 6 videoconferencias (via zoom) para aclarar y resolver dudas. (No serán clases).

Las fechas serán:

Jueves 07 de Marzo a las 20:00 horas Unidad I

Jueves 21 de Marzo a las 20:00 horas Unidad II

Jueves 11 de Abril a las 20:00 horas Unidades III y IV

Martes 30 de Abril a las 20:00 horas Unidad V

Martes 14 de Mayo a las 20:00 horas Unidades Vi y VII

Martes 28 de Mayo a las 20:00 horas Unidades VIII y IX

## VI. Forma en que el alumno deberá preparar la asignatura

Antes de que inicies tu trabajo en línea, te presentamos las secciones de cómo se encuentra constituida cada asignatura de la Licenciatura. Cada una de ellas es importante para tu estudio y que te guiarán en el proceso de tu aprendizaje a distancia.

**Objetivo de la asignatura.** Se establece el alcance que se tendrá con la revisión y trabajo de los materiales elaborados para la materia.

**Mapa conceptual.** Podrás observar de manera integral cómo está conformada la asignatura y la relación y continuidad que tienen las unidades entre sí.

**Calendario.** Consiste en la programación de fechas para la entrega de las actividades desarrolladas en cada asignatura, con la finalidad de que las elabores y subas en los tiempos estimados a la plataforma; en caso de exceder del tiempo estipulado, la plataforma ya no te permitirá incorporar tu trabajo y éste no podrá ser considerado para tu calificación final.

**Evaluación diagnóstica (Lo que sé).** Se encuentra al inicio de cada unidad y permite identificar los conocimientos previos que posees del tema.

**Actividad integradora (Lo que aprendí).** Se ubica al final de cada unidad y sirve para relacionar los temas vistos, ya sea a través de un caso práctico, la construcción de un documento, o alguna otra actividad, de acuerdo con el tema en cuestión.

**Contenido.** Toda asignatura está integrada por unidades, en cada una de ellas encontrarás una introducción, objetivos y un resumen. De igual forma cada unidad está desglosada en temas que te indican el objetivo específico para cada uno, el desarrollo de la información para alcanzarlo y sus actividades de aprendizaje, autoevaluación y bibliografía específica para profundizar en el tema trabajado.

**Actividades de aprendizaje.** 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 del curso correspondiente.

**Autoevaluación.** Es una valoración continua de tu aprendizaje. Consiste en una serie de preguntas relacionadas con los temas de las unidades, que te permitirá medir tu grado de avance y apropiación del conocimiento. Con base en el puntaje obtenido, juzgarás si es necesario o no, una nueva revisión de los contenidos del tema o la unidad.

**Fuentes de información.** Te proporciona una lista de la bibliografía especializada del área que puedes emplear para ampliar, reforzar o aclarar dudas sobre los contenidos propuestos en cada unidad para tu estudio.

**Examen global.** Cada asignatura contiene un examen para calificar tu avance; recuerda que contarás con sólo una oportunidad para responder, tendrás tiempo límite de aplicación. Transcurrido el tiempo establecido, se desactivará de manera automática y obtendrás tu calificación.

**Glosario.** Puedes obtener de manera inmediata la definición de conceptos particulares de los temas expuestos.

Se manejarán los contenidos de manera didáctica, empleando recursos que te permitan una mejor lectura y comprensión de los temas. Asimismo, se fomentará en cada estudiante, 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 dentro y fuera de la plataforma, de manera individual y en ocasiones grupalmente, según sea el caso, para ello se te proporcionan instrucciones claras y tiempos precisos.

La comunicación a lo largo de cada asignatura será continua y de manera sincrónica y asincrónica, es decir, que cada actividad elaborada contará con una retroalimentación por parte de tu asesor a través de diversos medios: comentarios directos en la plataforma o consultas específicas a través de las sesiones del chat en los días y horarios establecidos para la materia; foros de discusión establecidos para temas particulares que se van realizando, las cuales deberán fomentar la reflexión y análisis del tema por estudiar, o algún otro medio que se decida emplear para estar siempre al tanto de tus dudas.

También podrás tener comunicación con tus compañeros a través de correo electrónico o vía chat, para ponerte de acuerdo en las entregas de los trabajos en equipo que se requieran o comentar las presentaciones que se realicen de las actividades solicitadas.

## CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Fecha	No. Unidad	No. Actividad	Descripción de la de actividad de acuerdo a la plataforma	Ponderación
-------	------------	---------------	---	-------------

29 de febrero de 2024	UNIDAD 1: Conceptos básicos en la administración de operaciones	Act. lo que aprendí	<p>En no más de cuatro renglones, responde puntualmente cada pregunta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿En qué radica para una empresa la importancia de conocer a fondo las actividades que realiza el área de operaciones?</li> <li>Cuando se desconoce la diferencia entre los procesos de apoyo y los sustantivos, ¿qué problemas se enfrentan al diseñar las estrategias?</li> <li>¿Todos los subsistemas que integran una empresa son de conversión?</li> <li>¿Los bienes finales tienen un mayor valor agregado?</li> <li>¿Las empresas de servicios utilizan los mismos procesos de transformación que las empresas productoras?</li> <li>¿El enfoque de la TGS es el mismo que el de procesos o lo complementa?</li> <li>¿La generación de valor ocurre únicamente en las empresas de transformación?</li> </ol>	4 %												
07 de marzo de 2024	UNIDAD 1: Conceptos básicos en la administración de operaciones	Cuestionario de reforzamiento	<p>Contesta el siguiente cuestionario</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué es la administración de operaciones?</li> <li>¿Cuáles son las principales funciones del área de operaciones?</li> <li>Además de la tangibilidad, ¿cuál es la diferencia entre un bien y un servicio?</li> <li>¿Qué es un proceso de manufactura?</li> <li>¿Qué es un proceso sustantivo o central?</li> <li>¿Qué es un proceso complementario o de apoyo?</li> <li>¿Cuál es la teoría que ofrece una perspectiva integral de las áreas funcionales?</li> </ol>	6 %												
14 de marzo de 2024	UNIDAD 2: Estrategias de operaciones en un entorno global	Act. complementaria 1	<p>Analiza en la clínica de tu comunidad y/o en el centro de salud el tipo de distribución por proceso productivo que se lleva a cabo para funcionar adecuadamente y escribe tu reporte al respecto, en no más de dos cuartillas.</p>	6 %												
19 de marzo de 2024	UNIDAD 2: Estrategias de operaciones en un entorno global	Cuestionario de reforzamiento	<p>Responde las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son las diferencias sustanciales entre los distintos niveles de estrategia?</li> <li>¿Cuáles son las ventajas competitivas que puede tener una organización?</li> <li>¿Cuáles son las principales consideraciones para el diseño del proceso?</li> <li>¿Por qué la flexibilidad es una ventaja competitiva?</li> <li>Como concepto, ¿qué es la integración vertical?</li> </ol>	6 %												
02 de abril de 2024	UNIDAD 3: Diseño de bienes y servicios	Act. de aprendizaje 3	<p>Define con tus palabras qué necesidades satisfacen los siguientes servicios y cuáles son los atributos intangibles de cada uno:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td>Institución de educación superior</td> <td>Estética</td> <td>Hospital de especialidades</td> </tr> <tr> <td>Necesidades que satisfacen</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Atributos intangibles</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Institución de educación superior	Estética	Hospital de especialidades	Necesidades que satisfacen				Atributos intangibles				4 %
	Institución de educación superior	Estética	Hospital de especialidades													
Necesidades que satisfacen																
Atributos intangibles																
04 de abril de 2024	UNIDAD 3: Diseño de bienes y servicios	Act. complementaria 1	<p>Investiga una empresa productiva como realiza el diseño de un nuevo producto e identifica todos los componentes, realiza un informe detallado de cuando menos dos páginas.</p>	4 %												
11 de abril de 2024	UNIDAD 4: Nociones básicas de Administración de la calidad	Act. inicial	<p>A partir del estudio de la unidad, elabora un mapa conceptual u organizador gráfico que abarque todos los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet MindManager</p>	6 %												
16 de abril de 2024	UNIDAD 4: Nociones básicas de Administración de la calidad	Act. de aprendizaje 2	<p>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>	4 %												

23 de abril de 2024	UNIDAD 5: Estrategia para el diseño de procesos	Act. de aprendizaje 2	<p>a) Realiza un análisis de los procesos de servicio de una sucursal bancaria para <b>determinar</b> cuál o cuáles son de bajo contacto y de alto contacto con el consumidor.</p> <p>b) De lo anterior, <b>determina</b> y <b>explica</b> 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>	4 %
30 de abril de 2024	UNIDAD 5: Estrategia para el diseño de procesos	Act. lo que aprendí	<p>Responde las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Por qué se dice que los procesos de producción son una ventaja competitiva para las empresas?</li> <li>2. ¿De qué forma el diseño del proceso está relacionado con el diseño del producto?</li> <li>3. ¿La flexibilidad de la producción se refiere a la posibilidad de adaptarse a las condiciones imperantes en el mercado?</li> <li>4. ¿Por qué la estrategia de integración vertical implica la adquisición de activos fijos?</li> <li>5. ¿Los conceptos y atributos de los procesos de producción son aplicables a los procesos de servicios?</li> <li>6. ¿En qué consisten los distintos tipos de procesos de producción?</li> <li>7. ¿Cuáles son las variables fundamentales a considerar para definir cuál tipo de proceso es idóneo?</li> </ol>	4 %
07 de mayo de 2024	UNIDAD 6: Planeación de la capacidad	Act. de aprendizaje 2	<p>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.</p>	4 %
09 de mayo de 2024	UNIDAD 6: Planeación de la capacidad	Act. de aprendizaje 3	<p>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> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ¿Cuál es su cuello de botella?</li> <li>b) ¿Cuál es la solución para superar este cuello de botella?</li> <li>c) ¿Se requiere una solución de corto o de largo plazo?</li> <li>d) ¿En qué costos se incurre cuando el sistema está lleno?</li> <li>e) Elabora un resumen que contenga tu análisis y puntos de vista, así como tus respuestas justificadas a las preguntas.</li> </ol>	4 %
14 de mayo de 2024	UNIDAD 7: Estrategias de localización	Act. de aprendizaje 3	<p>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></p> <p>"Explicación del modelo de transporte 1" fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1624/1624_u7_act3.1.mp4</p> <p></p> <p>"Explicación del modelo de transporte 2" fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1624/1624_u7_act3.2.mp4</p>	4 %

21 de mayo de 2024	UNIDAD 7: Estrategias de localización	Cuestionario de reforzamiento	<p>Responde las siguientes preguntas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué consiste la estrategia genérica de localización con base en insumos?</li> <li>2. ¿Cuál es la desventaja de la reubicación de una planta?</li> <li>3. ¿Cómo puede impactar la localización de las instalaciones en el costo de producción?</li> <li>4. ¿Qué método de ubicación de las instalaciones considera los costos fijos y los costos variables para determinar la mejor localización?</li> <li>5. ¿Cuál método de localización de la planta se utiliza mayoritariamente en la decisión de ubicación de una empresa de servicios?</li> </ol>	6 %
23 de mayo de 2024	UNIDAD 8: Estrategias de distribución de instalaciones	Act. de aprendizaje 1	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.	4 %
28 de mayo de 2024	UNIDAD 7: Estrategias de localización	Act. complementaria 1	Elige una empresa de comercio o de transformación y analiza de qué forma la tecnología puede mejorar sus procesos; por ejemplo, en sus almacenes, en sus procesos de producción, en sus trabajos diarios, etcétera. Redacta un reporte al respecto no mayor a dos cuartillas.	4 %
04 de junio de 2024	UNIDAD 9: Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	Act. de aprendizaje 1	¿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.	3 %
06 de junio de 2024	UNIDAD 9: Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	Act. lo que aprendí	<p>Con la siguiente información, elabora un árbol de decisión.</p> <p>La empresa Plásticos para el Hogar, S. A. ha desarrollado un nuevo material para fabricar envases, doblemente resistente, muy ligero y térmico. Una empresa de la competencia ha puesto sobre la mesa su propuesta de comprar la fórmula por \$16,000,000.00.</p> <p>Una alternativa más que está considerando la empresa Plásticos para el Hogar S. A. es realizar un estudio de mercado para determinar la probabilidad de éxito y así definir si adquiere o no la maquinaria necesaria para fabricar el material innovador y a la vez utilizarlo para los envases que comercializa; el estudio de mercado le cuesta \$5,000,000.00. Si los resultados del estudio son desfavorables, los directivos calculan que podrán vender la fórmula en \$9,000,000.00; y si fueran favorables, podrán vender la fórmula en \$32,000,000.00.</p> <p>Si la empresa decide fabricar sus envases con la nueva fórmula, ésta tendría un rendimiento de \$50,000,000.00, pero en caso de fallar el producto podría tener una pérdida de \$10,000,000.00. ¿Qué debe hacer la empresa?</p>	3 %

## VII. Sistema de evaluación

FACTORES	DESCRIPCIÓN
----------	-------------

Al iniciar el semestre y la asignatura, deberás leer completamente el plan de trabajo correspondiente a la materia, para conocer todos los lineamientos y requisitos que llevaremos a cabo durante el semestre, así como la forma en que se deben presentar todas y cada una de las actividades plasmadas en el plan de trabajo.

Cuando la realización de una actividad implique hacer una investigación, deberás buscar fuentes oficiales, como libros, revistas, artículos, etcétera, en dos fuentes meso gráficas diferentes a los apuntes electrónicos y hacer la citación, deberás buscar fuentes oficiales, como libros, revistas, artículos, de los mismos en formato APA. Ya que si no lo haces incurres en plagio.

Todas las actividades deben entregarse de manera profesional, para obtener un 100%, por lo que deben incluir todos los siguientes puntos y tendrán la ponderación siguiente:

#### Requisitos

Caratula	5%
Introducción	15%
Desarrollo de la actividad	60%
Conclusiones	15%
Referencias Bibliográficas en formato AAPA	5%
Total	100%

Si falta alguno de estos puntos o sea muy pobre la calificación se verá disminuida.

Para que tus actividades sean calificadas deben ser colocadas en la plataforma en el número de actividad correcta indicada en el plan de trabajo, todas aquellas que se coloquen en otra actividad no serán tomadas en cuenta para la calificación final.

Al finalizar la asignatura, deberás presentar un examen final, que conforme se acerque la fecha, se te especificará el día y el horario a través del foro o el calendario, recuerda que sólo tienes un intento y que al terminar el tiempo establecido para que lo contestes se cerrará automáticamente, enviando la calificación obtenida hasta el momento.

La presentación de dicho examen será obligatoria para aprobar la asignatura, esto quiere decir que si no presentas el examen automáticamente tendrás reprobada la materia.

#### Porcentajes

Act. de aprendizaje	31 %
Cuestionario de reforzamiento	18 %
Examen Final	20 %
Act. lo que aprendí	11 %
Act. inicial	6 %
Act. complementaria	14 %
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

Lecturas Obligatorias	(X)
Trabajos de Investigación	(X)
Clases Virtuales (PPT)	(X)

Procesadores de Texto, Hojas de Cálculo y Editores de Presentación	(X)
Videos	(X)
Plataforma Educativa	(X)
Chat	(X)
Lista de Correos	(X)
Correo Electrónico	(X)
Sitios de Internet	(X)
Plan de Trabajo	(X)