

PLAN DE TRABAJO

I. Datos de la institución

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

II. Datos del asesor

Nombre	SOSA ZAVALA ESLI ELOY	Correo	esosa@docencia.fca.unam.mx
--------	-----------------------	--------	----------------------------

III. Datos de la asignatura

Nombre	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE OPERACIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Clave	1624	Grupo	8672
Modalidad	Obligatoria	Plan	2012	Fecha de inicio del semestre	04 de febrero de 2025
Horas de asesoría semanal	4	Horario	Lunes: 18:00 - 20:00 hrs Miércoles: 18:00 - 20:00 hrs	Fecha de término del semestre	13 de junio de 2025

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 **Administración Estratégica de Operaciones de Bienes y Servicios**

El adecuado manejo y control de las organizaciones, ya sea productoras de bienes tangibles y/o gestoras de servicios, y que buscan competir a través del uso eficiente y eficaz de los recursos, calidad, costos, tecnologías y, sobre todo, mediante la satisfacción de las necesidades reales de los clientes, deben tener en cuenta la importancia de todas y cada una de las áreas funcionales que integran a la organización.

En este contexto, el presente curso pretende exponer teórica y prácticamente las diferentes actividades que se realizan en el área de operaciones: diseño del producto y proceso de producción, establecimiento y control de la calidad, localización y distribución de instalaciones, planeación de las capacidades materiales, tecnológicas y humanas requeridas para la producción, además de las herramientas necesarias de que se vale dicha área para la toma de decisiones.

Por lo antes expuesto para este proceso de autoaprendizaje seré tu asesor durante este curso, así que mi labor es ayudarte en tu proceso de aprendizaje, ya sea resolviendo tus dudas o sugerirte cómo aprovechar los contenidos del curso. 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 48 horas. Tus mensajes de correo serán contestados a más tardar al día siguiente.

Para fines de reforzamiento del curso, se realizarán 4 videoconferencias a través de la herramienta zoom alusivas al curso, las mismas no consideran ponderación para la evaluación del curso, y es opcional su asistencia en las fechas previstas; es un recurso que no será repositorio (no se grabarán), de acuerdo a la siguiente programación:

- Sesión 1: 24 de febrero, 2025 / 19:00 a 20:00 h. / Encuadre y Presentación del Curso. La liga de acceso se publicará en el foro de la asignatura.
- Sesión 2: 12 de marzo, 2025 / 19:00 a 20:00 h. Unidad 4/ Administración de la Calidad. La liga de acceso se publicará en el foro de la asignatura.
- Sesión 3: 23 de abril, 2025 / 19:00 a 20:00 h. Unidad 7 / Estrategias de Localización. La liga de acceso se publicará en el foro de la asignatura.
- Sesión 4: 12 de mayo, 2025 / 19:00 a 20:00 h. Unidad 9 / Herramientas para la Toma de Decisiones en Operaciones. La liga de acceso se publicará en el foro de la asignatura

VI. Forma en que el alumno deberá preparar la asignatura

Antes de que inicies tu trabajo en línea, se te sugiere revisar el presente Plan de Trabajo para este semestre 2025-2, a fin de valorar las consideraciones de las actividades, sus créditos y los tiempos previstos. Es importante mencionar que las actividades tienen una secuencia por lo que es importante atenderlas en su totalidad y revisar el foro, en virtud de que en el mismo se les

recuerda la programación de las actividades, y se les adiciona materiales de apoyo a las unidades de la asignatura.

Se manejarán los contenidos de manera didáctica, empleando recursos a través de archivos electrónicos que te permitan una mejor lectura y comprensión de los temas. Asimismo 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, etc.

Deberás desarrollar las actividades de la plataforma Moodle, de manera individual para ello se te proporcionan instrucciones claras y tiempos. Es recomendable que antes de realizar cada actividad de este curso, estudies de manera completa y detallada el contenido de la unidad temática que le corresponde. Si por alguna causa llegaras a entregar actividades en forma extemporánea a la programación establecida en este Plan de Trabajo, estas se recibirán y evaluarán pero considerando una penalización en cuya calificación en demérito no será superior a 8.0

La comunicación a lo largo del semestre 2025-2, será continua y de manera síncrona y asíncrona, es decir, cada actividad elaborada contará con una retroalimentación por mi parte. Asimismo, a través de los diversos medios recibirás comentarios directos en la plataforma, o consultas específicas a través de las sesiones del *chat* en los días y horarios establecidos para la asignatura.

También podrás tener comunicación con tus compañeros a través de correo electrónico o vía *chat*, para tener un acercamiento con los mismos, consultarlos etc. o cualquier situación que necesites.

Examen Final. Al finalizar el semestre (del 04 al 12 de junio de 2025), presentarás un examen que contempla todos los temas de la asignatura (programa de la asignatura Plan 2016). Debes tener presente que sólo tienes un intento y que al terminar ese tiempo se cerrará automáticamente, enviando la calificación obtenida.

Será un placer trabajar juntos, me pongo a tus órdenes para cualquier asunto relacionado con los temas que veremos a lo largo del semestre 2025-2. No dudes en preguntar.

¡Bienvenid@ y mucho éxito!

A t e n t a m e n t e

L.A. y Mtro. Esli Eloy Sosa Zavala

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Fecha de entrega	No. Unidad	No. Actividad	Descripción de la de actividad de acuerdo a la plataforma	Ponderación
19 de febrero de 2025	UNIDAD 1: Conceptos básicos en la administración de operaciones	Act. complementaria 1	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 1, UNIDAD 1 Mediante un gráfico, línea de tiempo ó esquema precisa los aspectos más relevantes de la administración operaciones desde sus inicios históricos a la actualidad. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	5 %
26 de febrero de 2025	UNIDAD 2: Estrategias de operaciones en un entorno global	Act. complementaria 1	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 1, UNIDAD 2 Mediante un gráfico, ó esquema indica las estrategias corporativas y de negocios. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	5 %

05 de marzo de 2025	UNIDAD 3: Diseño de bienes y servicios	Act. complementaria 1	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 1, UNIDAD 3 Realiza un mapa mental o gráfico en donde plasmes las actuales tendencias del mercado para el diseño de productos y/o servicios. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	4 %
10 de marzo de 2025	UNIDAD 3: Diseño de bienes y servicios	Act. complementaria 2	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 2, UNIDAD 3 Realiza un mapa mental de las tendencias del mercado para el diseño de productos y/o servicios (características tangibles e intangibles, 4e' s, estrella del servicio). Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	4 %
19 de marzo de 2025	UNIDAD 4: Nociones básicas de Administración de la calidad	Act. complementaria 1	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 1, UNIDAD 4 Elabora un esquema ó mapa mental con los elementos determinantes de la calidad. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	4 %
24 de marzo de 2025	UNIDAD 4: Nociones básicas de Administración de la calidad	Act. complementaria 2	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 2, UNIDAD 4 A través de una búsqueda en internet explicita en tres ejemplos de productos y/o servicios los factores determinantes de la calidad: desempeño, características, confiabilidad, capacidad de reparación, durabilidad, apariencia, servicio al cliente y seguridad. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	4 %
31 de marzo de 2025	UNIDAD 5: Estrategia para el diseño de procesos	Act. complementaria 1	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 1, UNIDAD 5 Realiza un esquema ó mapa mental donde describas los procesos del servicio. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	4 %
02 de abril de 2025	UNIDAD 5: Estrategia para el diseño de procesos	Act. complementaria 2	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 2, UNIDAD 5 Cita cuatro ejemplos de cada uno de los tipos de proceso de manufactura: proyecto, tareas, celular, por orden, intermitente; así como los enfocados al producto: en línea, continua y mixta. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	4 %
09 de abril de 2025	UNIDAD 6: Planeación de la capacidad	Act. complementaria 1	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 1, UNIDAD 6 Elabore un esquema ó mapa mental del concepto de capacidad en las operaciones, capacidad: instalada, aprovechada y ociosa. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	4 %

21 de abril de 2025	UNIDAD 6: Planeación de la capacidad	Act. complementaria 2	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 2, UNIDAD 6 Realiza la lectura de alguna de las obras del Dr. Eliyahu Goldratt, “La Meta” o “No fue la Suerte”, Editorial Castillo. En un resumen de no más de dos cuartillas explicita los puntos relevantes de la lectura. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios	4 %
28 de abril de 2025	UNIDAD 7: Estrategias de localización	Act. complementaria 1	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 1, UNIDAD 7 Realiza un esquema ó mapa mental de los factores que afectan las decisiones de localización en la manufactura (Clima laboral favorable, Proximidad a mercados, Calidad de vida, Proximidad a proveedores y recursos, Proximidad a las instalaciones de empresa matriz, Costos de servicios públicos, impuestos y bienes raíces, y Otros factores). Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	4 %
30 de abril de 2025	UNIDAD 7: Estrategias de localización	Act. complementaria 2	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 2, UNIDAD 7 Imagine que es el responsable de un proyecto para la ubicación de un nuevo centro cultural, para ello considere factores de: terreno, población, seguridad, accesibilidad, vialidades, permisos locales, condiciones ambientales, etc., presente a través de una descripción la justificación de los elementos, y en un mapa en Google Maps en qué población de la república mexicana lo ubicaría. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	4 %
05 de mayo de 2025	UNIDAD 8: Estrategias de distribución de instalaciones	Act. complementaria 1	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 1, UNIDAD 8 Elabora un esquema ó mapa mental de las estrategias de distribución de instalaciones. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	5 %
07 de mayo de 2025	UNIDAD 8: Estrategias de distribución de instalaciones	Act. complementaria 2	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 2, UNIDAD 8 Imagine que es director de un proyecto para la construcción de un centro hospitalario, con fundamento en los tópicos de la unidad precise a través dibujo cual sería la distribución óptima por áreas, instalaciones, servicios, y accesorios del hospital; justifica con argumentos la distribución de dichas instalaciones. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	5 %
14 de mayo de 2025	UNIDAD 9: Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	Act. complementaria 1	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 1, UNIDAD 9 Elabora un esquema ó mapa mental respecto del proceso y los métodos cuantitativos y cualitativos para la toma de decisiones. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	5 %

19 de mayo de 2025	UNIDAD 9: Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	Act. complementaria 2	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA 2, UNIDAD 9 Mediante un gráfico ilustre el proceso para la toma de decisiones para el desarrollo de una app digital. Realiza tu actividad en la herramienta que prefieras, guárdala en tu computadora y una vez que concluyas, presiona el botón Añadir envío. Oprime Agregar y selecciona el archivo; presiona Subir este archivo y finaliza con Guardar cambios.	5 %
--------------------	---	--------------------------	--	-----

VII. Sistema de evaluación

FACTORES	DESCRIPCIÓN						
Requisitos	Es importante que te apegues al calendario 2025-2 para las actividades en la medida de lo posible, debido a que si no entregas en tiempo y forma tus actividades en la plataforma moodle, te retrasarás y eso conlleva una merma en los créditos académicos a tu favor. Como ya notaste, las actividades de aprendizaje están marcadas hasta el día 19 de mayo de 2025, lo anterior con el fin de que tengas unos días para ponerte al corriente sobre alguna o algunas actividades que te hayan faltado y hasta no exceder más allá del miércoles 28 de mayo de 2025, o bien para que tengas mayor tiempo para estudiar sobre el examen final de la asignatura que será del 04 al 12 de junio de 2025. Cuando tu actividad sea subir un archivo a la plataforma, deberás entregarla con la debida caratula, contenido, paginado, con imágenes de refuerzo al contenido, sin faltas de ortografía, citando las fuentes de información en formato APA. Asimismo, debido a que se espera tu análisis y reflexión al respecto, no se aceptarán actividades cortadas y pegadas de Internet directamente. Cuando la realización de una actividad implique hacer una investigación, deberás buscar fuentes oficiales como libros, revistas, artículos, etcétera en dos fuentes mesográficas diferentes a los apuntes electrónicos y hacer la cita de los mismos en formato APA 7^a. Edición (2023), ya que, si no lo haces incurres en plagio. https://normas-apa.org/						
Porcentajes	<table> <tr> <td>Act. complementaria</td><td>70 %</td></tr> <tr> <td>Examen(es)</td><td>30 %</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td><td>100 %</td></tr> </table>	Act. complementaria	70 %	Examen(es)	30 %	TOTAL	100 %
Act. complementaria	70 %						
Examen(es)	30 %						
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

Trabajos de Investigación	(X)
Elaboración de Actividades de Aprendizaje	(X)
Procesadores de Texto, Hojas de Cálculo y Editores de Presentación	(X)
Plataforma Educativa	(X)
Chat	(X)

Lista de Correos	(X)
Correo Electrónico	(X)
Plan de Trabajo	(X)