



Administración estratégica de operaciones de bienes y servicios

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Sistema Escolarizado: Modalidad Presencial Programa de Estudios de la asignatura		
Administración estratégica de operaciones de bienes y servicios			
Clave	Semestre	Créditos	Campo de conocimiento: Operaciones y adquisiciones
	6°	8	Eje de formación: Integración
Modalidad	Curso (X) Taller () Lab () Seminario () Otros (especificar)		Tipo
			T (X) P () T/P ()
Carácter	Obligatorio (X) Optativo () Obligatorio E () Optativo E ()		Horas
Duración (Número de semanas)	16		Semana
			Semestre
			Teóricas:4
			Teóricas: 64
			Prácticas:0
			Prácticas: 0
			Total: 4
			Total: 64
Seriación			
Ninguna ()			
Obligatoria ()			
Asignatura antecedente			
Asignatura subsecuente			
Indicativa (X)			
Asignatura antecedente	Administración de cadenas de suministro		
Asignatura subsecuente	Administración de la Tecnología, Administración táctica de operaciones, bienes y servicios		
Objetivo general:			
Al finalizar el curso, el alumnado aplicará estrategias en el diseño de procesos, sistemas de calidad, capacidad de operaciones, localización y distribución de instalaciones en la generación de productos o servicios, con base en las técnicas y herramientas de administración estratégica de operaciones considerando los avances científicos y tecnológicos, que generen evidencias para lograr la efectividad y sustentabilidad en las organizaciones tomando en cuenta la perspectiva de igualdad de género, para alcanzar ventajas competitivas en las organizaciones productoras de bienes y/o servicios tanto públicas, privadas y del sector social.			

Objetivos particulares:

Al finalizar la unidad, el alumnado:

1. Comprenderá los principales conceptos relativos a la administración estratégica de operaciones.
2. Identificará las estrategias de operaciones recomendables de acuerdo con el entorno económico, político, social, tecnológico y ecológico de cada organización en un ambiente globalizado.
3. Comprenderá el proceso de diseño de bienes y servicios.
4. Conocerá las corrientes clásica y moderna de la calidad.
5. Comprenderá las estrategias aplicables al diseño de procesos.
6. Comprenderá las técnicas de capacidad de las instalaciones con base en las proyecciones de ventas.
7. Comprenderá las técnicas la localización de las instalaciones de acuerdo con el entorno y normatividad vigente (ambiental, fiscal, social, etc.).
8. Definirá el diseño de la distribución de las instalaciones con base en el proceso y características del producto o servicio.
9. Conocerá los distintos programas (software) que se emplean en la práctica para la toma estratégica de decisiones.

Índice temático			
Unidad	Tema	Horas Semestre	
		Teóricas	Prácticas
1	Conceptos fundamentales de la administración estratégica de operaciones	8	0
2	Estrategias de operaciones en un entorno global	6	0
3	Diseño de bienes y servicios	6	0
4	Corrientes filosóficas de Administración de la calidad	6	0
5	Estrategias para el diseño de procesos	10	0
6	Planeación de la capacidad de las instalaciones	8	0
7	Estrategias de localización de las instalaciones	8	0
8	Estrategias de distribución de las instalaciones	8	0
9	Herramientas para la toma de decisiones en operaciones	4	0
Total		64	

Contenidos temáticos	
Subtemas	
Temas	1. Conceptos fundamentales de la administración estratégica de operaciones
1	1.1. Origen y antecedentes 1.2. Comprensión de las diferencias de bienes y servicios 1.3. Definición de administración estratégica de operaciones 1.4. Objetivos y funciones del área de operaciones 1.5. La Administración de Operaciones como sistema 1.6. La Administración de Operaciones como área funcional

	<ul style="list-style-type: none"> 1.7. El Proceso de Transformación y generación de la cadena de valor 1.8. Relación con otras áreas funcionales 1.9. La visión de procesos en bienes y servicios 1.10 Conceptos y tipos de proceso
	2. Estrategias de operaciones en un entorno global
2	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Factores globales que impactan la administración estratégica de operaciones 2.2. Responsabilidad Social y Ética Empresarial 2.3. Impacto ecológico y economía circular 2.4. Estrategias para la ventaja competitiva de las Operaciones; Costo, Calidad, Tiempo, Flexibilidad, Capacidad, Inventario, Producto Servicio, Integración vertical, Procesos, Capacidad, Localización, Distribución Integración vertical y horizontal 2.5. Estrategias de negociación (B2B) 2.6. Alianzas estratégicas (modalidades; Joint venture, etc) 2.7. Fusiones y adquisiciones
	3. Diseño de bienes y servicios
3	<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Tendencias del mercado para el diseño de los bienes y/o servicios 3.2. Estrategias para el desarrollo de bienes y servicios de acuerdo al proceso, ciclo de vida y a las innovaciones tecnológicas 3.3. Proceso de Desarrollo de Nuevos Productos de acuerdo con el sistema de conversión 3.4. Diseño Modular y Adelgazado e Ingeniería Inversa (Ingeniería Simultánea o Concurrente) 3.5. Método de gestión de la calidad basado en transformar las demandas del usuario en la calidad del diseño (QFD) 3.6. Ingeniería del valor 3.7. Herramientas para el diseño (CAD, etc.) 3.8. Principios y Gestión del Diseño con Sistemas de Economía Circular
	4. Corrientes filosóficas de Administración de la calidad
4	<ul style="list-style-type: none"> 4.1. Filosofías de Calidad 4.2. Concepto de Calidad 4.3. Ciclo de Calidad 4.4. Herramientas estadísticas para la Calidad 4.5. Normas para la Gestión de la Calidad: (NMX, NOM, ISO 9000) 4.6. Determinación de estrategias de operación con base en la Calidad a partir del diseño, proceso, costos y tiempo 4.7. Evaluación y Control de la Calidad de Acuerdo al Cumplimiento de las Especificaciones, las Necesidades del Mercado y las exigencias del cuidado del Medio Ambiente
	5. Estrategias para el diseño de procesos
5	<ul style="list-style-type: none"> 5.1. Factores que afectan las decisiones de diseño de los procesos: Naturaleza de la demanda, por su grado de integración vertical y horizontal y Calidad y situación financiera de la organización. 5.2. Procesos de Manufactura: Por proyecto, intermitente, celular, continuo y mixto 5.3. Procesos de Servicio: Tipos de procesos de operación de servicios:

	<p>Quasimanufactura, Cliente como participante y Cliente como producto</p> <p>5.4. La reingeniería como estrategia en el diseño de procesos</p>
	<p>6. Planeación de la capacidad de las instalaciones</p>
6	<p>6.1. Concepto de Capacidad de Operaciones: Instalada, Aprovechada y Ociosa</p> <p>6.2. Cálculo de capacidad con base en mano de obra, maquinaria, materia prima e instalaciones</p> <p>6.3 Aplicación de métodos de pronóstico a la Planeación de la Capacidad (Cualitativos y Cuantitativos)</p> <p>6.4 Planeación de la Capacidad a corto plazo: Teoría de Restricciones (TOC) y Cuellos de Botella.</p> <p>6.5 Planeación de la capacidad a largo plazo: Economías y Deseconomías de Escala y Fabricar o hacer y outsourcing</p> <p>6.6 Herramientas para la planeación de la capacidad: Modelos de filas de espera, simulación, Árboles de decisiones y punto de equilibrio unitario y multiproducto.</p> <p>6.7 Incremento de la capacidad: Por adquisición de activos fijos y por arrendamiento financiero</p>
	<p>7. Estrategias de localización de las instalaciones</p>
7	<p>7.1. Estrategias genéricas de localización, con base a insumos y mercados considerando los factores ecológicos, sociales, culturales, legales y económicos</p> <p>7.2. Decisiones en tipo de instalaciones y su localización: Por expansión, reubicación o nueva localización</p> <p>7.3. Factores internos y externos que afectan las decisiones de localización en manufactura y servicio</p> <p>7.4. Métodos cuantitativos y cualitativos para la localización: Análisis de factores, Método de centro de gravedad, Método del transporte, Método de los factores ponderados y Método heurística de Ardalan</p>
	<p>8. Estrategias de distribución de las instalaciones</p>
8	<p>8.1. Concepto e importancia de la distribución de instalaciones</p> <p>8.2. Objetivos de la Distribución de Instalaciones</p> <p>8.3 Distribución de instalaciones congruentes con las estrategias de operación: Manejo de materiales, Por procesos, Por productos, Manufactura celular, Posición fija y Mixta</p> <p>8.4 Nuevas tendencias en distribución de instalaciones para manufactura</p>
	<p>9. Herramientas para la toma de decisiones en operaciones</p>
9	<p>9.1 Concepto e importancia de las herramientas tecnológicas para la toma de decisiones.</p> <p>9.2 Sistema de Información (SI): Transmisión electrónica de datos.</p> <p>9.3 Minería de datos.</p> <p>9.4 Big Data.</p> <p>9.5 Inteligencia artificial y realidad aumentada: Algoritmos, internet de las cosas (IoT), Aprendizaje automático.</p> <p>9.6 Sistema de Almacenamiento de información: Nube privada y pública.</p> <p>9.7 Organizaciones Inteligentes.</p>

Estrategias didácticas	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Videos ◦ Trabajos de investigación ◦ Exposición ◦ Lecturas ◦ Prácticas de campo ◦ Wikis ◦ Aprendizaje colaborativo o cooperativo 	

Evaluación del aprendizaje	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Carta descriptiva ◦ Planeación didáctica ◦ Rúbricas ◦ Portafolio de evidencia ◦ Exámenes ◦ Participación ◦ Ensayos ◦ Vídeos ◦ Proyectos ◦ Casos 	

Perfil profesiográfico del docente	
Título o grado	Licenciatura en administración, ingeniería industrial, contaduría, o áreas afines.
Experiencia docente	2 años mínimo. a nivel superior
Otras características	<p>Para profesores(as) de nuevo ingreso:</p> <p>Haber aprobado el “Curso Fundamental para profesores de Nuevo Ingreso (Didáctica Básica)” que imparte la Facultad de Contaduría y Administración, así como cubrir satisfactoriamente los requisitos impuestos por el departamento de selección y reclutamiento de la Facultad de Contaduría y Administración.</p> <p>Para profesores(as) que ya imparten clases en la Facultad:</p> <p>Haber participado recientemente en cursos de actualización docente y de actualización disciplinar con un mínimo de 20 horas.</p>

Bibliografía básica	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Collier, D. y Evans, J. (2019). <i>Administración de operaciones</i> (1ª ed.). México, Cengage Learning. ◦ Coyle, J., Langley, J., y Novack, R. (2019). <i>Administración de la Cadena de Suministro</i> (10ª ed.). México: Cengage Learning. ◦ Gutiérrez, H. (2014). <i>Calidad y Productividad</i> (4ª ed.). México: McGraw-Hill. ◦ Jacobs, F. y Chase, R. (2019). <i>Administración de operaciones Producción y cadena de Suministros</i> (15ª ed.). México: Mc Graw Hill. ◦ Krajewski, L. y Ritzman L. (2010). <i>Administración de Operaciones; Procesos y cadenas de valor</i> (8ª ed.). México: Prentice Hall. 	
Bibliografía complementaria	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>E Commerce</i> (1ª ed.). México: McGraw-Hill. 	