

**CARTA DESCRIPTIVA (FORMATO MODELO EDUCATIVO UACJ VISIÓN 2020)**

<b>I. Identificadores de la asignatura</b>			
<b>Instituto:</b>	ICSA		
<b>Departamento:</b>	Administración	<b>Créditos:</b>	8
<b>Materia:</b>	CIA Administración de las Operaciones. <b>(MATERIA EN INGLES)</b>		
<b>Nivel:</b>	Intermedio	<b>Tipo:</b>	Curso
<b>Horas:</b>	64 Totales	Teoría: 100%	Práctica: 0%

<b>II. Ubicación</b>
<p><b>Antecedentes:</b> CIA1000 Principios Básicos de Administración CIA 1002 Planeación y Control CIA 1200 Organización</p> <p><b>Consecuente</b> CIA 1206 95 Administración de Compras, Materiales e Inventarios</p>

### **III. Antecedentes**

#### **Conocimientos:**

Conocimientos previos necesarios para la comprensión del contenido de este curso. Capacidad para realizar ejercicios donde los conocimientos de las materias sean aplicados a casos de la vida real.

#### **Habilidades y destrezas:**

Realizar ejercicios que les ayuden a desarrollar habilidades para hacer análisis de problemas y solucionarlos. Búsqueda, análisis y organización de información. Elaboración de hipótesis. Argumentación mediante lenguaje oral y trabajo en equipo.

#### **Actitudes y valores:**

Honestidad académica, autocrítica, responsabilidad, respeto y disposición para el aprendizaje. Conocer y observar el reglamento de los deberes, faltas y sanciones de los integrantes de la comunidad universitaria y tratar a los estudiantes sin discriminaciones ni arbitrariedades.

### **IV. Propósitos Generales**

El propósito general de este curso es el de ayudar a los estudiantes a comprender lo que la administración de operaciones representa dentro de una organización, y cómo se relaciona con otras áreas funcionales tales como mercadotecnia, finanzas y recursos humanos; además aprenderán a diferenciar los tipos y enfoques comunes de decisiones que se toman dentro del campo de la administración de operaciones.

También, al finalizar el curso, los estudiantes serán capaces de:

1. Distinguir la forma en que las personas se organizan para producir los bienes y servicios;
2. Describir cómo se producen los bienes y servicios;
3. Comprender lo que hacen los administradores de operaciones; así como,
4. Diseñar la función de la administración de las operaciones para una empresa pequeña.

## **V. Compromisos formativos**

### **Intelectual:**

El estudiante aplicará conocimientos adquiridos en cursos antecedentes y en el mismo curso en la resolución de problemas usando modelos analíticos, matemáticos y estadísticos con el propósito de tomar decisiones eficientes en la manufactura y de esta manera transmitirlos a las operaciones de los negocios.

### **Humano:**

El estudiante reflexionará acerca de las implicaciones éticas de los procesos de planeación educativa de los requerimientos para que realicen con equidad y justicia social.

### **Social:**

Compromisos de Servicio, Orgullo por la Profesión y la Cultura Nacional, Fomento y Adaptación al Cambio.

### **Profesional:**

Uso proficiente de paquetes computacionales, así como programas para el análisis de herramientas que se utilizan para la toma de decisiones, uso de las Tecnologías de Información.

<b>VI. Condiciones de operación</b>		
<b>Espacio:</b>	Aula tradicional	
<b>Laboratorio:</b>	NA	<b>Mobiliario</b> Mesas, sillas, terminales eléctricas
<b>Población:</b>	20 – 40	
	<b>Máximo:</b> 40	
<b>Material de uso frecuente:</b>	A) Pizarrón B) Cañón y computadora portátil	
<b>Condiciones especiales:</b>	NA	

<b>VII. Contenidos y tiempos estimados</b>		
<b>Temas</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Actividades</b>
Tema No. 1  Naturaleza de las operaciones.  3 sesiones (6 horas)	Sesión 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una visión global de las operaciones:</li> <li>• La administración de operaciones como una ventaja competitiva.</li> </ul> Sesión 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diez decisiones estratégicas en administración de operaciones (de bienes y servicios).</li> <li>• La estrategia de operaciones: Desarrollo e implementación.</li> <li>• Opciones de estrategia en las operaciones globales.</li> </ul> Sesión 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la administración de operaciones?</li> <li>• Nuevas tendencias en la administración de operaciones.</li> </ul>	Lecturas del Tema 1 Caso en Video: Hard Rock Café Uso de Tecnologías de Información (TICs) para la elaboración del caso de estudio.  Tarea 01: Naturaleza de las Operaciones: Preguntas para Análisis.
Tema No. 2  Estrategia de operaciones en un	Sesión 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos administrativos en las operaciones globales en el contexto estratégico de:</li> </ul>	Lecturas del Tema 2  Estudio de Caso 1: Auto-Pronto S.A Uso de Tecnologías de Información

<p>entorno global.</p> <p>3 sesiones (8 horas)</p>	<p>Sesión 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuatro consideraciones para lograr operaciones globales.</li> </ul> <p>Sesión 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la Visión, Misión y Estrategia de una organización.</li> <li>• Consideraciones en el desarrollo de las estrategias.</li> </ul>	<p>(TICs) para la elaboración del caso de estudio.</p> <p>Lectura adicional: Drucker, P.F. The Emerging Theory of Manufacturing. Harvard Business Review 68, núm. 3, (mayo – junio de 1990): 94-103</p>
<p>Tema No. 3</p> <p>Diseño de Bienes y Servicios.</p> <p>6 sesiones (12 horas)</p>	<p>Sesión 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de nuevas oportunidades para nuevos productos</li> <li>• Análisis del Ciclo de Vida de los productos:</li> </ul> <p>Sesión 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despliegue de la Función de Calidad.</li> </ul> <p>Sesión 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación de los productos.</li> <li>• Competencia Basada en el Tiempo.</li> </ul> <p>Sesión 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La naturaleza de los servicios:</li> <li>• Clasificación operacional de los servicios:</li> </ul> <p>Sesión 5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de una Organización de Servicio</li> <li>• Matriz de Diseño de un Sistema de Servicio.</li> </ul> <p>Sesión 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos principales de servicio.</li> </ul>	<p>Lecturas del Tema 3</p> <p>Estudio de Caso 2: Estrategia de Producto en De Mar S.A. de C.V. Uso de Tecnologías de Información (TICs) para la elaboración del caso de estudio.</p> <p>Lectura adicional: Ernst, David &amp; James Bamford. Your Alliances Are Too Stable. Harvard Business Review 83, núm. 5, (junio de 2005):133 – 141.</p> <p>Tarea 02: Casa de la Calidad</p>
<p>Tema No. 4</p> <p>Administración de la Calidad.</p> <p>3 sesiones (8 horas)</p>	<p>Sesión 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Administración de Calidad Total como una ventaja competitiva</li> <li>• Administración Total de Calidad.</li> </ul> <p>Sesión 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Calidad Total.</li> </ul> <p>Sesión 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de la Administración de Calidad Total</li> </ul> <p>Sesión 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Calidad en los Servicios.</li> </ul>	<p>Lecturas del Tema 4</p> <p>Estudio de Caso Integrador: James, L. Heskett. "GE: We Bring Good Things to Life". Jan 22, 1999. 23 pages</p> <p>Uso de Tecnologías de Información (TICs) para la elaboración del caso de estudio.</p> <p>Prod. #: 899162-PDF-ENG. Harvard Business Publishing.</p>

<p>Tema No. 5</p> <p>Estrategia de procesos y Planeación de Capacidad.</p> <p>4 sesiones (10 horas)</p>	<p>Sesión 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las cuatro estrategias del proceso:</li> </ul> <p>Sesión 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y Diseño del Proceso.</li> <li>Diseño del Proceso de Servicio.</li> </ul> <p>Sesión 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación estratégica de la capacidad.</li> </ul> <p>Sesión 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación de la Capacidad de Servicio.</li> <li>Utilización de la Capacidad y calidad del servicio</li> </ul>	<p>Lecturas del Tema 5</p> <p>Tarea 03: Análisis del Punto de Equilibrio: Caso de productos múltiples. Lecturas del Tema 6</p> <p>Estudio de Caso 3: Zipkin, Paul. "The Limits of Mass Customization". MIT Sloan Management Review 40, núm. 1 (primavera de 2001): 81 – 88. Uso de Tecnologías de Información (TICs) para la elaboración del caso de estudio.</p> <p>Tarea 04: Diagrama de Proceso</p>
<p>Tema No. 6</p> <p>Estrategia de Localización.</p> <p>4 sesiones (8 horas)</p>	<p>Sesión 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Importancia estratégica de la localización</li> <li>Factores que afectan las decisiones de localización</li> </ul> <p>Sesión 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Métodos para evaluar las alternativas de ubicación:</li> <li>Método de calificación de factores</li> </ul> <p>Sesión 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis del Punto de Equilibrio de la Localización</li> </ul> <p>Sesión 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de localización de servicios.</li> </ul>	<p>Lecturas del Tema 6</p> <p>Estudio de Caso 4: Porter, Michael E. y Scott Stern. "Innovation: Location Matters". MIT Sloan Management Review (verano de 2001): 28 – 36 Uso de Tecnologías de Información (TICs) para la elaboración del caso de estudio.</p> <p>Tarea 05: Análisis del Punto de Equilibrio de la localización</p>
<p>Tema No. 7</p> <p>Sistema de Producción Esbelto y la Teoría de Restricciones.</p> <p>6 sesiones (12 horas)</p>	<p>Sesión 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Sistema de Producción Esbelto</li> <li>5 Principios fundamentales</li> </ul> <p>Sesión 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desperdicios en los sistemas de producción y como eliminarlos</li> <li>Herramientas del sistema de producción esbelta</li> </ul> <p>Sesión 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Logística en la producción esbelta.</li> <li>El sistema de jalón – Dinámica</li> </ul> <p>Sesión 4</p>	<p>Lecturas del Tema 7</p> <p>Estudio de Caso 5: Womack, James P. y Daniel T. Jones. Lean Consumption". Harvard Business Review (marzo de 2005): 58 – 68.</p> <p>Tarea 06: Mapeo de Flujo de Valor</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Sistema Kanban</li> </ul> Sesión 5 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría de Restricciones – Un proceso de Mejora Continua:</li> </ul> Sesión 6 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Cinco Pasos de la Teoría de Restricciones</li> </ul>	

### VIII. Metodología y estrategias didácticas

#### Metodología Institucional:

- a) Elaboración de ensayos e investigaciones (según el nivel) consultando fuentes bibliográficas, hemerográficas y en Internet.
- b) Elaboración de reportes de lectura de artículos en lengua inglesa, actuales y relevantes.
- c) Creatividad de trabajo en equipo
- d) Uso de las TI's (Tecnologías de Información)

#### Estrategias del Modelo UACJ Visión 2020 recomendadas para el curso:

- a) aproximación empírica a la realidad
- b) búsqueda, organización y recuperación de información
- c) trabajo colaborativo
- d) comunicación horizontal
- e) ejecución-ejercitación
- f) elección, decisión
- g) evaluación
- h) experimentación
- i) investigación
- j) planeación, previsión y anticipación
- k) problematización
- l) proceso de pensamiento lógico y crítico
- m) procesos de pensamiento creativo divergente y lateral

### IX. Criterios de evaluación y acreditación

#### a) Institucionales de acreditación:

Acreditación mínima de 80% de asistencia a las clases programadas  
 Entrega oportuna de trabajos  
 Pago de derechos  
 Calificación ordinaria mínima de 7.0 (Siete punto cero)  
 Permite examen de título: no

#### b) Evaluación del curso

Acreditación de los temas mediante los siguientes porcentajes:

Tareas y Trabajos de Investigación:	30%
Evaluaciones Formativas: de acuerdo al calendario)	50% (Se aplicarán
Participación y Asistencia:	20%

Total: 100%

## X. Bibliografía

### Obligatoria:

Principios de Administración de Operaciones: Jay Heizer & Barry Render. PEARSON Educación. Séptima Edición. 2009.

### Complementaria:

Administración de Producción y Operaciones: Norman Gaither & Grez Fraizer. Internacional Thomson Editores. Octava Edición. 1999.

Administración de Producción y Operaciones. Richard B. Chase, Nicholas J. Aquilano & F. Robert Jacobs. Mc Graw Hill. Octava Edición. 2000.

Administración de Operaciones: Roger G. Schroeder. Mc Graw Hill. Segunda Edición

Administración de Producción y Operaciones: Norman Gaither & Grez Frazier. Internacional Thomson Editores. Octava Edición 2000

Lean Thinking: James Womack & Daniel Jones. 1994

La Meta: Eliyahu Goldratt. 1986

#### Recursos

Material didáctico del tema.

Casos de estudio adicionales: [www.pearsoneducacion.net/heizer](http://www.pearsoneducacion.net/heizer)

## X. Perfil deseable del docente

Maestría en Administración o en Ingeniería Industrial

Certificado en PIME – UACJ

Experiencia mínima de 5 años en la Industria

Experiencia mínima de 5 años como docente



## **XI. Institucionalización**

**Responsable del Departamento:** Mtra. Laura Estela Anguiano Herrera

**Coordinador/a del Programa:** Dr.. Ricardo Melgoza R.

**Fecha de elaboración:** 21 de Septiembre, 2006

**Elaboró:** Ing. Luis Raúl Martínez Castillo

**Fecha de rediseño:** 29 de noviembre, 2012

**Rediseño:** Ing. Luis Raúl Martínez Castillo