



Código: D-PA-P01-F07	Versión: 02	Página 1 de 9
----------------------	-------------	---------------

IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA		
Facultad de Estudios a Distancia – FESAD		
Escuela: Ciencias Administrativas y Económicas		
Programa: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Código: 8110163	Plan: 15051
Asignatura/módulo: ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES		
Semestre al cual pertenece la asignatura/módulo: VII	Periodo académico: II - 2025	

APOYO TUTORIAL		
Nombre Docente	Información de Contacto	CREADS

PERFIL GLOBAL DEL EGRESADO
El Administrador de Servicios de Salud de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), Planifica tareas con el fin de prevenir y mitigar problemas causados por múltiples acciones de los actores en salud, con el propósito de responder al cumplimiento de los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Lidera procesos en Salud en Instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales de carácter administrativo y en áreas de salud para empresas productivas multisectoriales. Interviene a partir de procesos de investigación en el desarrollo de proyectos orientados a mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios en Salud. Integra estrategias como consultor de la gestión administrativa en el área de la salud, implementando sistemas integrados en el marco de International Standard Organization ISO, en evaluaciones de impacto e interventoría en proyectos productivos y de administración en salud pública con responsabilidad social empresarial. Gerencia equipos multidisciplinarios comunicando de manera efectiva, estrategias a partir de procesos innovadores, interculturales, apoyándose en las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, acordes con las normas de salud. Dirige organizaciones que conforman el sector de la Salud, con criterio ético y responsable, coordinando los diferentes niveles jerárquicos o áreas de las instituciones en la toma de decisiones. Controla el desarrollo de procesos administrativos en Salud mediante el uso de mecanismos de verificación, que permitan emitir un diagnóstico para la toma de decisiones en búsqueda del mejoramiento continuo del sistema.

PROPOSITO DE FORMACIÓN
La administración de operaciones y suministros (AOS) ha sido un elemento medular para el incremento de la productividad. Este curso busca transmitir al estudiante un conjunto de habilidades e instrumentos que pueda aplicar para crearse una ventaja competitiva en el mercado. Para crear una ventaja competitiva con las operaciones es preciso comprender cómo la función de operaciones y suministro contribuye a incrementar la productividad. Generar espacios de investigación y reflexión, en torno a la aplicación de procesos a nivel administrativo y de gestión, que favorezcan el fortalecimiento y crecimiento de esta área en beneficio de las empresas de salud, la sociedad y el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos. Desarrollar las competencias tanto generales como específicas necesarias para alcanzar los objetivos de formación. Propiciar la retroalimentación y Promover la formulación de soluciones a las problemáticas encontradas en la prestación de los servicios de salud a través del direccionamiento oportuno de las empresas de salud.

COMPETENCIAS DEL PROGRAMA

Competencias Generales

Reconocer la importancia de la Administración de Operaciones en las diferentes organizaciones ya sean públicas o privadas y su compromiso con el desarrollo continuo de nuevas formas de producir o establecer formas de producción.

Competencias Transversales

Identificar el desarrollo empresarial y las nuevas técnicas utilizadas para tener una mejora continua.

COMPETENCIAS DE LA ASIGNATURA

COMPETENCIAS DEL SER: Mediante la interacción en equipos de trabajo y a través del el dialogo de razones se reconoce el valor de los argumentos del otro.

COMPETENCIAS DEL SABER: se asocia con el contexto disciplinar y socio cultural realizando el proceso de interpretar contenidos, argumentar problemas y proponer soluciones.

COMPETENCIAS DEL HACER: Capacidad del estudiante desde el punto de vista profesional cuyas acciones se orientan al desarrollo de sus funciones en el área.

METODOLOGÍA

La metodología corresponde a la modalidad de **Educación Virtual**, por lo que asumir la actividad académica propuesta, implica que el estudiante debe garantizar la obtención de los medios de interacción con la comunidad académica tales como: el celular, Internet, computador, textos y medios escritos. La Institución educativa garantizará la contratación del docente, proporcionará espacios físicos, plataforma virtual, y demás recursos tecnológicos de comunicación e información.

Se tiene en cuenta el Aprendizaje Autónomo como elemento central del proceso educativo, que estimula al estudiante para que sea el autor de su propio desarrollo y en especial construya por sí mismo su conocimiento, bajo la orientación y acompañamiento del tutor, teniendo en cuenta los pilares de la UNESCO como: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

Se orienta al aprendiente a través de los siguientes pasos metodológicos:

- Diseño de guía de autoaprendizaje con los siguientes componentes: Información institucional, apoyo tutorial que hace referencia a la información del docente y el entorno en que se desempeña, datos del perfil profesional, propósitos del curso, contenido temático del curso, actividades para el desarrollo del curso, tiempos para el desarrollo de productos, fuentes de consulta bibliográfica e infografía.
- Acompañamiento permanente a través de las tecnologías de la información y la comunicación Tics y sesiones tutoriales sincrónicas para la interacción de los actores del proceso de aprendizaje.
- El estudiante debe verificar su inscripción dentro del curso virtual en la plataforma Moodle y el acceso a todos los recursos de trabajo, en caso de detectarse problemas, debe remitirse a la oficina de educación virtual de la UPTC para reportar la situación.
- A través de la valoración, validación (retroalimentación) y evaluación se presentan los resultados del trabajo académico del docente y del aprendiente.
- El aprendiente cuenta con unas herramientas de comunicación con el docente, como son: el correo electrónico, los foros, los mensajes internos por plataforma, el teléfono celular,

aplicaciones de mensajería como WhatsApp, las video llamadas por internet, y el chat de soporte. Este último será programado por el tutor indicando la hora, la fecha y el tema a tratar.

- Los espacios de tutoría virtual, son oportunidades que todos los estudiantes pueden utilizar si se cuenta con la facilidad de asistencia y si se ha programado en el horario del respectivo cread, su finalidad, es resolver algunas dudas acerca de los temas enunciados en esta guía.

Recomendaciones para el estudiante.

- Tener presente el calendario establecido por la Universidad, recuerde que el semestre académico es de 16 semanas. *Puede consultarlo en cada CREAD, en la página web de la Universidad <https://www.uptc.edu.co>, o en la página web de la Escuela: <http://administrativafesad.wixsite.com/ecae>*
- El estudiante debe verificar su inscripción dentro del curso virtual en la plataforma Moodle y el acceso a todos los recursos de trabajo, en caso de detectarse problemas, debe remitirse a la oficina de educación virtual de la UPTC para reportar la situación.
- Utilizar la cuenta de correo electrónico institucional y/o la plataforma virtual para cualquier consulta con el tutor.
- Las actividades de aprendizaje se deben enviar al docente asignado como tutor, **únicamente a través de la plataforma virtual**, completamente terminadas y en las fechas establecidas.
- En la metodología de educación Virtual es recomendable aprovechar los encuentros sincrónicos para superar dudas y reforzar los conceptos vistos en la plataforma.

Respeto a los Derechos de Autor.

En todas las actividades académicas se deben respetar los Derechos de Autor citando y referenciando adecuadamente, (Normas APA). Recuerde que copiar total o parcialmente obras o trabajos de otras personas presentándolas como propias sin la debida citación, se considera Plagio. Situación legalmente prohibida y también contemplada en el Reglamento Estudiantil (Acuerdo 097 de 2006), que en el Literal J del Artículo 104 señala que son deberes de los estudiantes, entre otros: "... Respetar los Derechos de Autor", y en el Literal H del Artículo 105 indica que los estudiantes no podrán adoptar las siguientes conductas: "... la falsificación de documentos académicos o administrativos.

EVALUACIÓN

La evaluación tiene como objetivo central, examinar el dominio y comprensión de los contenidos de la asignatura tanto en lo teórico, conceptual, metodológico y bibliográfico.

La evaluación de la asignatura se realizará en dos partes iguales (primer 50%, segundo 50%)

PRIMER 50%: Mediante la entrega de las actividades propuestas **y la participación en la plataforma** se evaluarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las unidades comprendidas entre la semana 1 hasta semana 8 del calendario académico. Se programarán Talleres, Foros, Evaluaciones virtuales y otras que el docente tutor considere pertinente para lograr los objetivos del curso.

SEGUNDO 50%: Mediante la entrega de las actividades propuestas **y la participación en la plataforma** se evaluarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las unidades comprendidas entre la semana 9 hasta semana 16 del calendario académico. Se programarán Talleres, Foros, Evaluaciones virtuales y otras que el docente tutor considere pertinente para lograr los objetivos del curso.

HABILITACIONES: Semana 17



FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS

BIBLIOGRAFIA

- Chase, Richard; Jacobs, F. Robert; Aquilano, Nicholas J. Administración de Operaciones, Producción y Cadena de Suministros. Editorial Mc Graw Hill. Duodécima Edición. 2009.
- Donald J. Bowersox, David J. Closs, M. Bixby Cooper. Administración y logística en la cadena de suministros. Editorial Mc Graw Hill. 2007
- Gaither, Norman; Frazier, Greg. Administración de Producción y Operaciones. Editorial Thomson Editores. 2003
- Krajewski, Lee J; Ritzman, Larry P. Administración de Operaciones, Estrategia y análisis. Editorial PEARSON. Quinta Edición. 2000
- Muñoz Negrón, David F. Administración de Operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios. Editorial CENGAGE Learning Editores. 2009
- Render Barry. Principios de Administración de Operaciones. Editorial PEARSON. Quinta Edición. 2004
- Soret Los Santos, Ignacio. Logística y marketing para la distribución comercial. Editorial ESIC. 2006
- Velazquez Mastretta. Administración de los sistemas de Producción. Sexta edición. LIMUSA

Recursos Digitales y documentos de consulta (bases de datos UPTC):

<https://www.accessengineeringlibrary.com/search?query=&scope=selection&f%5B0%5D=industry%3Ab172a078>

<http://catalogo.uptc.edu.co/cgi-olub/>

Li Wang; Hui-bin Shi; Shan Yu; Hong Li; Lu Liu; Zhuming Bi; Liuliu Fu "An application of enterprise systems in quality management of products" [Version PDF Documento] Recuperado de:

<http://biblio.uptc.edu.co:2304/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c29b2981-0087-4f44-bb2d-77e5ba9e15ef%40sdc-v-sessmgr03>

<https://biblio.uptc.edu.co:2164/content/book/9780071813082>

Pricewaterhousecoopers

<https://biblio.uptc.edu.co:2164/content/book/9780071375993>

Strategic Supply Chain Management: The Five Disciplines for Top Performance, Second Edition-

Shoshanah Cohen, Joseph Rousset. ISBN: 9780071813082 - Fecha de publicación y derechos de autor: 2013. Asesoría de Shoshanah Cohen.

Supply Chain Strategy: The Logistics of Supply Chain Management. Edward Frazelle, Ph.D.

ISBN: 9780071375993. Publication Date & Copyright: 2002 McGraw-Hill Education

http://www.uptc.edu.co/servicios/sistema_bibliotecas/base_datos/buscardor_bd/index.html



Desarrollo de Unidades

Primer 50%

Unidad 1: Administración de Operaciones y suministros

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y SUMINISTROS (AOS)

- Concepto de AOS
- Concepto de eficiencia, eficacia y valor
- Proceso de transformación en la cadena de suministro
- Diferencias entre bienes y servicios
- Historia de AOS

ESTRATEGIA

- Estrategia de operaciones y suministro
 - Definición
 - Definición de ganador de pedidos y calificador de pedidos: Eslabón entre el marketing y las operaciones
 - Enlace de la estrategia: cómo acoplar las actividades de las operaciones con la estrategia
 - Marco de la estrategia de operaciones y suministro
 - Medición de la productividad
- Diseño de productos y servicios
 - El proceso de diseño de productos
 - Diseño pensando en el cliente
 - Diseño para la fabricación y el montaje de productos
 - Diseño de productos de los servicios

Unidad 2: Procesos

PROCESOS

- Administración estratégica de la capacidad
 - Administración de la capacidad operativa
 - Conceptos de la planeación de la capacidad
 - Planeación de la capacidad
 - Planeación de la capacidad en el servicio
- Análisis de procesos
 - Concepto, Diagramas de flujo de los procesos, Tipos de procesos
 - Medición del desempeño de los procesos
- Diseño de puestos y medición del trabajo
 - Decisiones del diseño de puestos
 - Consideraciones conductuales para el diseño de puestos
 - Medición del trabajo y estándares



- Distribución de las instalaciones
- Procesos de servicios
 - El carácter de los servicios
 - Clasificación operativa de los servicios
 - Diseño de las organizaciones de servicios
 - Planos de los servicios
 - Garantía del servicio como motor del diseño

DISEÑO DE LA CADENA DE SUMINISTROS

- Integración de la cadena de suministros
- Estrategia de la cadena de suministros
- Logística y ubicación de instalaciones
- Consulta y reingeniería de operaciones

Segundo 50%

Unidad 3. Planeación y Control de la Cadena de Suministros

PLANEACIÓN Y CONTROL DE LA CADENA DE SUMINISTROS

- Sistemas de planeación de recursos de la empresa
- Administración y pronóstico de la demanda
- Planeación de ventas y operaciones
- Control de inventarios
- Planeación de requerimiento de materiales
- Tecnología

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

- Evolución de la administración de la calidad
- Filosofías sobre la calidad
- La función del control de la calidad en la empresa

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES EVALUABLES

PRIMER 50%

No	ACTIVIDAD	Unidad	Forma de Entrega	Plazo	% de Evaluación
1	Actividad 1	Unidad 1	Individual	Semana 4	40%
2	Actividad 2	Unidad 2	Grupal	Semana 7	40%
3	Prueba integral primer 50%	Unidad 1 - 2	Individual	Semana 8	20%

SEGUNDO 50%

4	Actividad 3	Unidad 2 y 3	Individual	Semana 11	40%
5	Actividad 4	Unidad 3	Grupal	Semana 13	40%
6	Prueba integral segundo 50%	Unidad 1,2 y 3	Individual	Semana 16	20%
HABILITACIÓN		Unidad 1,2 y 3	Individual	Semana 17	100%



UNIDAD 1			
COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Diseñar los criterios para la toma de decisiones estratégicas en el área de producción, comercialización /ventas o mercadeo con fuentes de información formales.	Diseño los criterios para la toma de decisiones estratégicas en el área de producción, comercialización /ventas o mercadeo con fuentes de información formales.	Actividad No 1. Realice un video argumentativo de máximo 10 minutos donde mencione: ¿Qué es la administración de Operaciones? ¿Las fortalezas que tiene un Administrador de servicios de Salud, realizando labores, actividades, funciones y o tareas en el área de la administración de operaciones, en una organización empresarial? ¿Qué es la cadena de suministros, concepto e importancia dentro de la administración de operaciones? ¿Cuáles son los actores en una cadena de suministros? El video debe ser subido a la plataforma o enviar el link donde está publicado y debe contar con excelente audio y video, la idea es que el estudiante encienda cámara.	Escrito y video Mencionar la importancia de la administración de operaciones, Detallando los participantes y lo que es cadena de suministros.
UNIDAD 2			
COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Interpretar los diferentes tipos de proceso y las herramientas para realizar diagramas.	Interpreto los diferentes tipos de proceso y las herramientas para su diagramación.	Actividad No 2. Por medio de una exposición en diapositivas mencione los siguientes términos técnicos: - Función de la producción - Administración de la producción - Proceso Productivo - Procedimiento - Elementos del proceso productivo - Flujograma Dentro de la misma exposición mencione tres metodologías para la realización de flujogramas, junto con su simbología respectiva.	Exposición en diapositivas de los diferentes términos de la administración de operaciones. Documento, con la descripción del proceso productivo en un flujograma.

		Consultar y explicar que tipos de procesos productivos existen actualmente. Observe en su totalidad el video que se enlaza en la actividad 2 y de acuerdo a la información que allí se muestra describir: - El tipo de proceso productivo. Elaborar Flujograma del proceso productivo del video enlazada de la actividad 2.	
--	--	--	--

UNIDAD 3			
COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Explicar los modelos adecuados de planeación y control de la producción según el tipo de organización.	Explico los modelos adecuados de planeación y control de la producción según el tipo de organización.	Actividad No 3. Observe en su totalidad el video que se enlaza en la actividad 3 y de acuerdo a la información que allí se muestra realizar: - Flujograma mencione y resalte los puntos de control (actividades de inspección y actividades combinadas operación e inspección) - La grafica de la cadena de suministros en un esquema mostrando, detallando y enumerando: - proveedores en cada uno de los estratos - distribuidores directos e indirectos- detallistas - clientes. Actividad No 4 - Investigue y Esquematice por medio de un mapa conceptual los tipos de inventarios que	Documento escrito con lo solicitado. Flujograma, Grafica de la cadena de suministros. Esquema, ejemplo y ultimas noticias sobre lo solicitado.



		manejan las empresas en la actualidad. - Investigue lo que es planeación y control de la producción y plasme, lo investigado con un ejemplo de la cotidianidad. - Investigue y mencione con las ultimas noticias, que cambios se esperan para la norma ISO 9001:2026.	
--	--	---	--

OBSERVACIONES

El uso del material multimedia dispuesto en la Plataforma Virtual es obligatorio, y totalmente necesario para realizar las actividades de aprendizaje de cada tema. Allí se dispondrá material de apoyo para consulta del estudiante y se propondrán actividades de aprendizaje colaborativo. La comunicación permanente con su tutor a través de los medios virtuales es indispensable para llevar a feliz término su proceso y además permitirá al docente verificar su nivel de competencia en el manejo de estas herramientas.

Una vez ingresadas las calificaciones al sistema, el estudiante tiene tres días para hacer cualquier reclamación; superado este tiempo se asumirá la conformidad por parte del estudiante. (Artículo 73 Acuerdo 097 de 2006).

Autor(es) de la Guía:	Milton Humberto Cuervo Rodríguez Ingeniero Industrial – Universidad de Boyacá Especialista en Salud Ocupacional y Protección de Riesgos Laborales – UPTC Magíster en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial – Universidad Metropolitana de Educación Ciencia y Tecnología - Panamá Docente
-----------------------	--

Revisor de la Guía:	Judy Esperanza Medina Gómez Administradora Industrial - UPTC Magíster en Calidad y Gestión Integral – Universidad Santo Tomás Docente Milton Humberto Cuervo Rodríguez Ingeniero Industrial – Universidad de Boyacá Especialista en Salud Ocupacional y Protección de Riesgos Laborales – UPTC Magíster en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial – Universidad Metropolitana de Educación Ciencia y Tecnología - Panamá Docente
---------------------	---

Director de Escuela:	José Irenarco Pedraza Suárez.
----------------------	--------------------------------------