



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 COMERCIAL Y FINANCIERA	Código: 8110163	Plan: 15061
Asignatura/módulo: ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES		
Semestre al cual pertenece la asignatura/módulo: IX	Periodo académico: II - 2025	

APOYO TUTORIAL		
Nombre Docente	Información de Contacto	CREADS

PERFIL DEL EGRESADO
El Profesional en Administración Comercial y Financiera, tiene la capacidad de administrar empresas multisectoriales de manera proactiva e innovadora, con un direccionamiento estratégico de las organizaciones en un contexto global desde una perspectiva de la ética con el propósito de responder a los objetivos del desarrollo sostenible. Trabaja en equipos interdisciplinarios con sentido crítico para asumir el compromiso con la profesión, con la empresa y dando respuesta a las necesidades del entorno.

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.

COMPETENCIAS DEL PROGRAMA
Competencias Generales
El programa de Administración Comercial y Financiera propiciara, además de las competencias laborales, aquellas necesarias para la formación del profesional integral en cuanto al SABER – SER. Los profesionales de este programa, deben obedecer a personas íntegras, con capacidades, valores y actitudes acordes con las diferentes circunstancias que se presentan en las empresas, así como la evidencia de las adecuadas relaciones con las demás personas, el trabajo en equipo y la proyección que como empresa evidencian en su Misión y Visión. La educación debe dotar a los seres humanos de instrumentos intelectuales que le permitan comprender el mundo que le rodea y comportarse como un individuo responsable y justo en complemento con el aprender a aprender y aprender a hacer.
Competencias Transversales
La Administración Comercial y Financiera en cuanto al saber-saber, en la formación por competencias, las estrategias planteadas ayudan a formar estructuras cognitivas con el propósito de que sean creativos, innovadores y asertivos y no solo reproductores de lo que se les ha enseñado, de tal forma que el conocimiento global se va disgregando y trabajando acorde con las necesidades del entorno, la empresa y la educación, para una aplicabilidad óptima y efectiva en contexto real.
COMPETENCIAS DE LA ASIGNATURA

Al final de esta asignatura/modulo el estudiante estará en capacidad de:

COMPETENCIA COGNITIVA: El estudiante se apropia de los conocimientos que comprende la asignatura mediante las técnicas de aprendizaje autónomo, incorporando estrategias que le permitan interrelacionarlos y aplicarlos en situaciones reales del entorno.

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

COMPETENCIA VALORATIVA: se desarrolla el saber ser mediante la interacción en equipos de trabajo y a través del dialogo de razones se reconoce el valor de los argumentos del otro.

COMPETENCIA SOCIO-AFECTIVA: Se establecen vínculos inspiradores de confianza entre compañeros que permite generar conductas, motivaciones y generación de ideas para que los estudiantes puedan vivir en comunidad.

Competencias Específicas del curso: Al final de esta asignatura/modulo el estudiante estará en capacidad de:

- Formular nuevas alternativas sobre el contexto estratégico de la parte logística, de acuerdo con los objetivos de la empresa.

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 aprehendiente 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

Chopra, S. (2020). *Administración de la cadena de suministro: estrategia, planeación y operación*. Pearson Educación.

Fred R., D., Forest R., D., Meredith E., D. (2023). *Conceptos de Administración Estratégica*. Pearson Educación.

Hernández y Rodríguez, S. (2020). *Administración. Pensamiento procesos estratégicos y administrativos para la era de la inteligencia artificial Plus*. McGrawHill - Plus.

Jacobs, F. R. (2022). *Administración de operaciones*. McGraw-Hill Interamericana.

Krajewski, L. J., Malhotra, M. K. (2024). *Administración de operaciones*. Pearson Educación.

Ramírez Cardona, C., Ramírez Salazar, M. D. P., Ramírez Salazar, C. F. (2022). *Fundamentos de administración - 5ta edición*. ECOE Ediciones.

Serpell, A. (2024). *Administración de operaciones de construcción*. Ediciones UC

Krajewski, L. J., Malhotra, M. K. (2024). *Administración de operaciones*. Pearson Educación.
<https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=34283>.

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

<https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=9397>

<https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=32928>

<https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=33268>

<https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=20757>

<https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=34283>

<https://www-ebooks7-24-com.biblio.uptc.edu.co/?il=19642>



<https://www-digitaliapublishing-com.biblio.uprc.edu.co/a/163041>

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
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 15	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.	Diseña 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 e indique lo solicitado en la actividad uno. 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 su diagramación	Interpreta los diferentes tipos de proceso y las herramientas para su diagramación	Actividad No 2. Por medio de una exposición en diapositivas mencione los términos técnicos solicitados en la actividad dos y mencione tres metodologías para la realización de flujogramas, junto con su simbología respectiva. Observe en su totalidad el video que se enlaza en la actividad 2 y de acuerdo a la información que allí se muestra describir lo	Documento en pdf, power point, grafico, imagen, cuadro comparativo, organizador gráfico, flujograma con la descripción del proceso productivo seleccionado. Descripción de la planta de producción y esquema gráfico.



		solicitado.	
--	--	-------------	--

UNIDAD 3			
COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Explicar los modelos adecuados de planeación y control de la producción según el tipo de organización	Explica 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 con lo solicitado.	Documento escrito en pdf con lo solicitado. Grafica de la cadena de suministros, Escrito en pdf sobre las ultimas noticias de la norma ISO 9001:2026.
	Identifica los modelos de gestión de la calidad que se pueden aplicar a las organizaciones	Actividad No 4 Investigue y Esquematice por medio de un mapa conceptual lo solicitado en la actividad cuatro. Realizar un ejemplo de la cotidianidad de lo solicitado en la actividad cuatro. 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:	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. Directora Escuela de Ciencias Administrativas y Económicas