



PLAN DE TRABAJO

LICENCIATURAS EN QUE SE IMPARTE

Lic. en Administración 5° y 8° Semestre

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre:	Administración de Operaciones de Empresas de Servicios
Clave(s):	2044
Tipo:	Optativa
Plan de Estudios:	Plan 2012

FECHAS DEL SEMESTRE:

Inicio semestre:	12 de febrero de 2024
Fin del semestre:	21 de junio 2024
Plataforma educativa:	28 de febrero de 2024 Primer día para entrega de actividades en plataforma
Cierre de plataformas:	16 de junio de 2024 a las 23:00 hrs. Último día para entrega de actividades en plataforma
Periodo examen global:	15 y del 17 al 21 de junio 2024
Registro de calificaciones en actas:	
Consulta de calificaciones a partir del:	

DATOS GENERALES

Objetivo general:

El alumno aplicará las principales técnicas de administración de operaciones

a las empresas de servicios en lo referente a la administración de operaciones.

Contenido temático:

Tema		Teóricas	Prácticas
1	Conceptos Básicos de la Administración de Operaciones en Empresas de Servicios.	4	0
2	Conceptos Básicos de la Administración de Operaciones en Empresas de Servicios	4	0
3	Administración de operaciones en los servicios hospitalarios	8	0
4	Administración de operaciones en servicios de mensajería	6	0
5	Administración de operaciones en servicios turísticos	8	0
6	Administración de operaciones en servicios tecnológicos y Virtuales	6	0
7	Administración de Operaciones en Servicios Financieros (Bancarios, Afores y Seguros)	8	0
8	Administración de operaciones en servicios de capacitación	6	0
9	Administración de operaciones en servicios de educación	8	0
10	Administración de operaciones en servicios religiosos y otras organizaciones sin fines de lucro	6	0
Total		64	0
Suma total de horas		64	

BIENVENIDA

Es para mí un honor ser tu asesora de la asignatura: **Administración de Operaciones de Empresas y Servicios**, les doy la más cordial bienvenida al ciclo 2024-2 Asesora: Rita Cristina Mateos Moreno es un gusto saludarlos por este medio, deseando se encuentren bien de salud.

Deseamos que este ciclo sea de su agrado y de mucho aprendizaje, tanto para mí como para ustedes. |

PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

El alumno:

1. Comprenderá los aspectos normativos como parte esencial de la calidad de los servicios.
2. Conocerá la normativa aplicable, sus objetivos y la naturaleza sus operaciones.
3. Comprenderá la gran magnitud de empresas que proporcionan servicios de capacitación tanto pública como privada, nacional e internacionales.
4. Conocerá el impacto que tiene el tema las operaciones diarias de las empresas en general

1. Importancia de la asignatura

La Administración de Operaciones (AO) es el resultado de unir distintas actividades estratégicas con el objetivo de agregar valor a los bienes y servicios que ofrecen las organizaciones de cualquier rubro. Esto se consigue transformando los recursos disponibles en productos tangibles o intangibles terminados.

Es para mí un honor ser tu asesora de la asignatura: **Administración de Operaciones en Empresas de Servicios**, les doy la más cordial bienvenida al ciclo 2024-1 Asesora: Rita Cristina Mateos Moreno es un gusto saludarlos por este medio, deseando se encuentren bien de salud.

Deseamos que este ciclo sea de su agrado y de mucho aprendizaje, tanto para mí como para ustedes.

2. Aplicación del contenido en su actividad académica y laboral

La formación a es un conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son **una herramienta que te ayudarán a consolidar las competencias que posees.**

3.- Cómo se vinculan con otras áreas o asignaturas

El acelerado mundo empresarial exige una adaptación continua de técnicas de administración de operaciones en las áreas funcionales de las empresas y una mejor comprensión del impacto sobre el desempeño, para permitir a los profesionales mejorar técnicas de gestión y toma de decisiones

FORMA EN QUE EL ALUMNO DEBE PREPARAR LA ASIGNATURA

Las actividades de aprendizaje se han estructurado de tal forma que te permitan desarrollar habilidades y destrezas, para dar solución a un problema en específico, producto de los aprendizajes significativos derivados de la apropiación de los contenidos temáticos de la asignatura.

Cuando la realización de una actividad implique hacer una investigación, deberás consultar los apuntes del plan 2005 y 2012 de operaciones buscar fuentes oficiales como libros, revistas, artículos, etcétera, tu trabajo deberá contener al menos dos fuentes museográficas diferentes a los apuntes electrónicos, deberás hacer la cita en formato APA. <http://normasap.net/2017-edicion-6/>

Los días de asesoría martes y jueves de 20:00 - 22:00 horas serán presenciales

Un grupo de WhatsApp, para estar comunicados.

1.- Recuerda incluir portada en todas las actividades

- Nombre de la institución con logos
- Nombre de la unidad
- Nombre de la actividad a Desarrollar
- Nombre de la asesora
- Nombre del alumno

- Conclusión
- Bibliografía
- Fecha de entrégala tareas deberán ser entregadas en formato word o pdf, el formato que le des a tu actividad tendrá que ser creativo

Requisitos para la presentación del examen final: Tener realizadas todas las actividades de las diez unidades.

1. Que corresponde a cada actividad, para no obtener mala calificación
2. Te pido por favor que la investigación sea con calidad de excelente.
3. La Asignatura: Administración de Operaciones en empresas de Servicios es muy interesante e importante En la actualidad está teniendo muchos cambios
4. Cuando la realización de una actividad implique hacer una investigación, deberás buscar fuentes oficiales como libros, revistas, artículos, etcétera, tu trabajo deberá contener al menos dos fuentes deberás hacer la cita en formato APA. <http://normasap.net/2017-edicion-6/>

Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu **ortografía** y usar **fuentes oficiales** como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio. https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf .

Las actividades elaboradas con inteligencia artificial serán sancionadas según el criterio que establezca profesor.

ACTIVIDADES POR REALIZAR DURANTE EL SEMESTRE

Realizar la diez Unidades del plan de trabajo realizando la actividad como se indica en el programa, así como por cada actividad se realizara un cuestionario de diez preguntas. Y respuestas de cada unidad se debe subir a la plataforma donde dice cuestionario.

Para tener derecho a realizar el examen global el alumno deberá entregar los temas desarrollados del plan de trabajo Elabora tu actividad en un procesador de textos e integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento, caratula y conclusión.

(No copiados de los trabajos de los demás compañeros, ni de internet) enviar por correo institucional, dos semana antes de presentar su examen y servirá como requisito para realizar el examen y tendrá un valor del 60 % de la calificación,

Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu **ortografía** y usar **fuentes oficiales** como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio. https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.p |

Estimado alumno, para facilitar el aprendizaje de esta asignatura, en la sección de recursos de tu plataforma encontrarás un archivo llamado Videoclases, que contiene los vínculos a videos que tu profesor ha grabado para ti.

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
	Presentación del asesor y alumnos lineamientos de la forma que se impartirá la asesoría consultar el plan de trabajo para dudas o preguntas que pudieran resultar			
Unidad 1: Conceptos Básicos de la Administración de Operaciones en Empresas de Servicios.	Actividad 1	Explica la importancia que tienen la función de operaciones dentro de una organización, considerando los elementos y procesos y contesta las siguientes preguntas. 1. ¿Qué es la administración de operaciones? 2. ¿Cuáles son las principales funciones del área de operaciones?	Render, Barry y Heizer, J Principios de Administracion de operaciones, novena edicion	5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
	Actividad 2	<p>3. Además de la tangibilidad, ¿cuál es la diferencia entre un bien y un servicio?</p> <p>4. ¿Qué es un proceso de manufactura?</p> <p>5. ¿Qué es un proceso sustantivo o central?</p> <p>6. ¿Qué es un proceso complementario o de apoyo?</p> <p>7. ¿Cuál es la teoría que ofrece una perspectiva integral de las áreas funcionales?</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p> <p>Ver el siguiente material y realiza un resumen x cada lectura</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial</p>		5pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento		
Unidad 2: Normatividad de las operaciones en empresas de servicios	Actividad 1:	<p>Del siguiente caso sigue las instrucciones para que determines los puntos más importantes de conocer las normas para llegar a una solución.</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p>	https://youtu.be/bfQRI2aHkhU	6pts
Unidad 3: Administración de operaciones en los servicios hospitalarios	<p>Actividad 1:</p> <p>Actividad 2:</p>	<p>De la siguiente lectura realiza un mapa mental Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p> <p>¿Qué encontrarás aquí?</p>	<p>https://www.ecr.edu.co/que-es-administracion-de-servicios-de-salud</p> <p>https://www.euroinnova.mx/blog/que-es-la-administracion-hospitalaria</p>	<p>5pts</p> <p>5pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<ul style="list-style-type: none"> • <u>1. ¿Sabes qué es la administración hospitalaria?</u> • <u>1.1. ¿Qué es la administración hospitalaria?</u> • <u>1.2. ¿Quiénes son los administradores de hospitales?</u> • <u>2. MÁSTER EN GESTIÓN HOSPITALARIA</u> • • <u>2.0.1. ¿Cuáles son las funciones del administrador hospitalario?</u> • <u>3. ¿Cuál es la importancia y cómo surgió la gestión hospitalaria?</u> • <u>4. CURSO DE ADMINISTRACIÓN SANITARIA</u> • <u>4.1. ¿Cuál es el salario del administrador de hospitales?</u> • 		

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<ul style="list-style-type: none"> • <u>4.1.0.1. A pesar de que estos puestos se llevan a cabo en el sector de la atención médica, el trabajo se suele realizar en oficinas.</u> • <u>Habilidades de un administrador de hospitales.</u> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p>		
Unidad 4: Administración de operaciones en servicios de mensajería	Actividad 1:	<p>Del siguiente material realiza un resumen y da un ejemplo.</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p> <p>Con la siguiente lectura contesta los siguientes puntos.</p>	https://safetyculture.com/es/temas/operaciones-de-servicio/	5pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
	Actividad 2:	<p>¿Qué encontrarás aquí?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. ¿No conoces todavía la profesión que lleva a cabo un administrador de servicios de mensajería electrónica postmaster? • 1.1. ¿En qué consiste el trabajo que lleva a cabo un administrador de servicios de mensajería electrónica postmaster? • 1.1.1. ¿Qué funciones llevan a cabo estos profesionales? • 2. CURSOS DE ADMINISTRATIVO • 2.1. ¿Qué perfil profesional se requiere para llevar a cabo este oficio? • 2.1.1. ¿Qué diferencias existen entre un 	<p>https://www.euroinnova.mx/profesion/administrador-de-servicios-de-mensajeria-electronica-postmaster.</p>	5pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p><u>administrador, un gerente y un director?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>3. CURSOS PARA INFORMÁTICOS</u> <p><u>3.1. Conoce más profesiones relacionadas</u></p>		
Unidad 5: Administración de operaciones en servicios turístico	Actividad 1:	<p>De la siguiente lectura realiza un mapa mental de la importancia de la operación de turismo</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p>	https://www.efdeportes.com/efd139/servicios-y-productos-turisticos.htm	6pts
Unidad 6: Administración de operaciones en servicios tecnológicos y Virtuales	Actividad 1:	<p>Del siguiente blog. Realiza un cuadro comparativo de la ventaja y desventajas de la tecnología.</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p>	https://blog.nubox.com/software/tecnologia-en-las-empresas	5pts
	Actividad 2:		https://tecomagazine.net/tipos-de-tecnologia/	5pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>De la información Realiza un cuadro sinóptico donde expliques cada tipo de tecnología</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p>		
UNIDAD 7: Administración de Operaciones en Servicios Financieros (Bancarios, Afore y seguros)	Actividad 1:	<p>Del siguiente video realiza un resumen del servicio Financiero</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p>	https://youtu.be/yylZwg2faM0	6pts
UNIDAD 8: Administración de operaciones en servicios de capacitación.	Actividad 1.	<p>Del siguiente video realiza un cuadro comparativo de la historia de María.</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p>	h https://youtu.be/PWoprUb1te8	5pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
	Activad 2:	<p>Del siguiente video relaza un resumen de cuáles son las funciones de la capacitación en la empresa.</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento</p>	https://youtu.be/NRdG6zPo1cU	5pts
Unidad 9: Administración de operaciones en servicios de Educación	Actividad 1:	<p>Del siguiente video realiza un resumen y da tu punto de vista.</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p>	https://youtu.be/1-IWGknxZY0	6pts
UNIDAD 10: Administración de operaciones en servicios religiosos y otras organizaciones sin fin de lucro	Actividad 1:	<p>De la siguiente lectura realiza un resumen de las empresas que se mencionan y da 5 ejemplos de empresas que tu investigues.</p> <p>Elabora la actividad y adjunta tu archivo en la plataforma. E integra una portada conclusión, y bibliografía y cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 a espacio 1.5. e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento.</p>	https://humanidades.com/organizaciones-sin-fines-de-lucro/	6pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
			Ponderación de actividades	80%

EXÁMENES

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo, tienes tres períodos a lo largo del semestre para presentar tus exámenes parciales (consulta las fechas en el calendario de inscripción a parciales y globales en el Portal SUAyED), tú decides el período en el que los realizarás. Si tu asignatura es optativa, deberás consultar los períodos y número de exámenes con tu asesor.

Para esta asignatura están programados de la siguiente manera:

- **Parciales:**

Deberás entregar las actividades de aprendizaje de las unidades implicadas en cada parcial, **antes de que inicie el periodo de aplicación**. Es importante que te inscribas en cada periodo y cumplas con los lineamientos para su presentación.

NÚMERO	UNIDADES (que lo integran)	VALOR (núm. enteros)
1ro.	1,2,3,	6%
2do.	4,5,6,	6%
3ro.	7,8,9,10	8%

- **Global. Examen único**

Valor	Requisitos	Aplicación de global
100%	Ninguno	15 y del 17 al 21 de junio 2024

PORCENTAJES Y ESCALA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Porcentajes de evaluación:

Concepto	Porcentajes
Actividades de aprendizaje	80 %
Actividades colaborativas	00 %
Exámenes parciales	20 %
Otro	XX %
Total	100 %

Escala de evaluación:

Rango	Calificación
1.00 a 5.99	5
6.00 a 6.54	6
6.55 a 7.54	7
7.55 a 8.54	8
8.55 a 9.54	9
9.55 a 10.00	10

FUNCIONES DEL ASESOR

Por ser una modalidad abierta, tu asesor:

1. Será tu apoyo y guía de manera presencial para la resolución de dudas y desarrollo de las actividades; así mismo, por la mensajería de la plataforma educativa para dudas concretas.
2. Calificará y retroalimentará tus actividades de aprendizaje en plataforma educativa en un lapso no mayor a diez días hábiles después de la entrega.
3. Te recomendará recursos didácticos adicionales para ampliar tu conocimiento. No es su obligación facilitarte: copias, archivos digitales o proporcionarte ligas directas de la BIDI.
4. Enviará tu calificación al finalizar el semestre de manera personalizada.

DATOS DEL ASESOR O GRUPO DE ASESORES

	Nombre	Correo electrónico
	Rita Cristina Mateos Moreno	rmateos@docencia.fca.unam.mx

Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su propia producción o construcción.

Paulo Freire