

GUÍA DOCENTE
DIRECCION DE OPERACIONES EN
EMPRESAS DE SERVICIOS

GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS

CURSO 2017-18

Fecha de publicación: 17.07.2017

I. Identificación de la Asignatura	
Tipo	OPTATIVA
Periodo de impartición	4 curso, 1Q semestre
Nº de Créditos	4,5
Idioma en que se imparte	Castellano

II. Presentación
<p>La asignatura pretende ampliar la perspectiva de la Dirección de Producción y Operaciones, considerando las empresas de servicios, generalmente olvidadas en el planteamiento de la disciplina. De esta forma, sirve de complemento a la asignatura obligatoria Dirección de Producción, dedicada a las empresas industriales.</p> <p>Si a esto se añade el hecho de que el destino profesional de gran parte de los graduados en Administración y Dirección de Empresas es el de empresas de servicios, el estudio de su problemática particular adquiere un mayor interés.</p> <p>Plantear la importancia de la captación de clientes y como consecuencia de lo anterior, sentar las bases de la calidad en los servicios, sirve de guía en el desarrollo del programa.</p> <p>Sin menoscabo de los derechos y deberes de los estudiantes recogidos en el Estatuto del estudiante (RD 1791/2010), en los Estatutos de la URJC y en la Normativa interna de la URJC, el alumno debe atender a las siguientes aclaraciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• ORTOGRAFÍA Y EXPRESIÓN. - En la calificación de las pruebas evaluables que requieran de un texto escrito, los profesores valorarán, además de los contenidos, que los ejercicios se adecuen al estándar lingüístico exigible a los estudiantes universitarios, particularmente en lo referido a la ortografía y el nivel de expresión. Cada profesor determinará, como parte de la propia corrección del ejercicio, los criterios que se aplicarán al respecto.• TRABAJOS UNIVERSITARIOS. - Los trabajos universitarios deben ser originales, realizados íntegramente por el alumno. Sólo se pueden emplear fragmentos de otras fuentes cuando se encuentren citados adecuadamente; es decir, el empleo de fragmentos de texto literales podría hacerse siempre que se encuentre convenientemente identificada su procedencia y su uso no se realice a lo largo del trabajo de una forma indiscriminada. El profesor podrá orientarte al respecto según el tipo de trabajo a realizar. Así mismo, como parte de la propia corrección, el profesor determinará los criterios oportunos que se aplicarán en caso de empleo de trabajos ajenos (en todo o en parte) procedentes ya sea de un soporte electrónico (como Internet) o físico (libros). En todo caso se recuerda que el plagio, que debe demostrarse, es un delito.

III. Competencias

Competencias Generales

CI01. Capacidad de análisis y síntesis: analizar, sintetizar, valorar y tomar decisiones a partir de los registros relevantes de información sobre la situación y previsible evolución de una empresa.
 CI07. Capacidad para la resolución de problemas.
 CI08. Capacidad de tomar decisiones.
 CP04. Capacidad de Razonamiento crítico.
 CS03. Creatividad.
 CPR1. Aplicar los conocimientos en la práctica.

Competencias Específicas

CE01. Organización de Empresas.
 CP02. Capacidad de aplicación de los conocimientos teóricos, metodológicos y de las técnicas adquiridas en el proceso de formación.
 CP03. Capacidad para modelizar situaciones empresariales.
 CP06. Visión estratégica de la dirección de empresas.
 CP08. Capacidad para dirigir las operaciones y organizar la producción.
 CP15. Capacidad para diseñar e implantar las estrategias de marketing.
 CP16. Capacidad para evaluar el mercado y el entorno integrado dentro del sistema de información del marketing.

IV. Contenido

IV.1. Temario de la asignatura

Parte I: La dirección de Operaciones en las Empresas de Servicios

Tema 1: Los Servicios en la Sociedad Actual

- 1.1. El sector servicios y las empresas de servicios.
- 1.2. Características básicas de los servicios
- 1.3. Competitividad y productividad de los servicios
- 1.4. Tipología de servicios. Clasificación de las empresas de servicios
- 1.5. Características distintivas de las empresas de servicios

Tema 2. La Dirección de Operaciones en las Empresas de Servicios.

- 2.1. El sistema de producción en la empresa: bienes y servicios
- 2.2 Dirección de Producción versus Dirección de Operaciones
- 2.3. La Dirección de Producción como servicio.
- 2.4. El servicio como producto.

Tema 3. La Estrategia de Operaciones

- 3.1. La estrategia de operaciones: concepto y alcance
- 3.2. Las decisiones y los objetivos de la función de operaciones
- 3.3. El servicio estratégico

Parte II: Diseño de Operaciones en las Empresas de Servicios: Aspectos Operativos

Tema 4. Servicio y Proceso: El sistema de entrega en servicios

- 4.1. Clasificación operativa de los procesos en empresas de servicios
- 4.2. La matriz sistema-servicio
- 4.3. Diseño de servicios
 - 4.3.1. Procesos de desarrollo
 - 4.3.2. Aproximaciones al diseño del sistema de servicios

Tema 5. Localización y Distribución en Planta

- 5.1. Factores determinantes y consideraciones en la localización.
- 5.2. Estrategias de localización.
- 5.3. Layout: factores determinantes
- 5.4. Flujos de procesos en servicios

Tema 6. Capacidad en Servicios. Líneas de Espera

- 6.1. Planificación de la demanda
- 6.2. Planificación de la oferta
- 6.3. Los problemas de espera: incidencia en servicios
- 6.4. Modelos de colas. Aplicación en servicios

Parte III: El Control en las Empresas de Servicios: La Calidad

Tema 7. La Calidad en el Servicio

- 7.1. Importancia y alcance de la calidad en las empresas de servicios.
- 7.2. Concepto y dimensiones de la calidad de servicios
- 7.3. Modelos para gestión y la mejora de la calidad
- 7.4. Medida de la calidad de servicios. programa SERVQUAL

IV.2. Actividades Formativas

Tipo	Descripción
Otras	El profesor facilitará casos prácticos para su discusión.
Prácticas / Resolución de ejercicios	El profesor propondrá cuestiones teórico prácticas para su resolución.
Lecturas	El profesor facilitará lecturas para su comentario crítico.

V. Tiempo de Trabajo

Clases teóricas	30
Clases prácticas de resolución de problemas, casos, etc.	13
Prácticas en laboratorios tecnológicos, clínicos, etc.	0
Realización de pruebas	2
Tutorías académicas	13,5
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	0
Preparación de clases teóricas	30
Preparación de clases prácticas/problemas/casos	30
Preparación de pruebas	16,5
Total de horas de trabajo del estudiante	135

VI. Metodología y Plan de Trabajo		
Tipo	Periodo	Contenido
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 15	Ver horario de tutorías.
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 14	De forma general los contenidos teóricos básicos de la asignatura serán desarrollados con los manuales de referencia incluidos en la bibliografía y el material que para cada tema facilitará el profesor.
Prácticas	Semana 1 a Semana 14	Las prácticas consistirán en la resolución de ejercicios, preguntas, casos o actividades de documentación realizadas de forma autónoma por el alumno.
Pruebas	Semana 1 a Semana 15	Pruebas de evaluación en la fecha fijada por la Facultad. Diciembre/Enero y Junio.

VII. Métodos de evaluación
VII.1. Ponderación para la evaluación
<p>Evaluación Ordinaria: Si el profesorado considera que la asistencia es obligatoria deberá especificarse con precisión. (Nota: para no admitir a una prueba a un estudiante por no cumplir con el mínimo de asistencia, se deberá poder justificar por el profesor utilizando un sistema probatorio, como, por ejemplo, una hoja de firmas). La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen a continuación. Atendiendo a las características específicas de cada grupo el profesor podrá, en las primeras semanas de curso, introducir cambios que considere oportunos comunicándolo al Coordinador académico.</p> <p>Evaluación Extraordinaria: Los alumnos que no consigan superar la evaluación ordinaria, o no se hayan presentado, serán objeto de la realización de una evaluación extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en la guía.</p>
Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación
<p>El sistema de evaluación de las titulaciones en el marco del EEES es la evaluación continua, lo que supone que el alumno será evaluado por el trabajo desarrollado a lo largo del curso, cumpliendo con las actividades y pruebas establecidas por el profesorado en la planificación. La evaluación de la asignatura vendrá determinada por la calificación de las pruebas teórico-prácticas y las actividades (prácticas) desarrolladas por el alumno, atendiendo a los criterios de ponderación establecidos. Las prácticas no son reevaluables en junio. El alumno las irá desarrollando a lo largo del curso, la nota se guarda para junio. En la evaluación extraordinaria de junio, sólo se realizará prueba de evaluación, no prácticas, las cuales se desarrollan a lo largo del curso.</p>

Actividad evaluadora	Nota mínima	Ponderación	Periodo	Contenido
Prácticas	5	20%	Todo el curso	Temas 1 a 7
Prueba de evaluación	5	80%	Semana 15	Temas 1 a 7
VII.2. Evaluación de alumnos con dispensa académica				
<p>Para que un alumno pueda optar a esta evaluación, tendrá que obtener la 'Dispensa Académica' para la asignatura, que habrá solicitado al Decano/a o Director/a del Centro que imparte su titulación. La Dispensa Académica se podrá conceder siempre y cuando las peculiaridades propias de la asignatura lo permitan.</p> <p><u>Asignatura con posibilidad de dispensa: Si</u></p>				
VII.3. Revisión de las pruebas de evaluación				
<p>Conforme a la normativa de reclamación de exámenes de la Universidad.</p>				
VII.4. Estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales				
<p>Las adaptaciones curriculares para estudiantes con discapacidad o con necesidades educativas especiales, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades, no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad en virtud de la Normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad.</p> <p>Será requisito imprescindible para ello la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con ella, a fin de analizar conjuntamente las distintas alternativas.</p>				
VII.5. Conducta Académica				
<p>Véase Normativa de Conducta Académica.</p>				

VIII. Recursos y Materiales Didácticos
Bibliografía
<ul style="list-style-type: none"> • Martín Peña, M.L. y Díaz Garrido, E. (2016): Fundamentos de Dirección de Operaciones en empresas de servicios. Segunda Edición. ESIC: Madrid.
Bibliografía de Consulta
<ul style="list-style-type: none"> • Chase, R.B. y Aquilano, N.J. (2000): Administración de Producción y Operaciones. Manufactura y Servicios, (7ª Ed), Irwin McGraw-Hill, Madrid.

- Fitzsimmons, J.A. y Fitzsimmons, M.J. (1998): Service management: operations, strategy and information technology, 2nd Ed., McGraw-Hill, Londres.
- Hope, C. y Muhlemann, A. (1997): Service operations management: strategy, design and delivery, Prentice-Hall, Londres.
- Lovelock, C.; Reynoso, J.; D.Andrea, G. y Huete, L. (2004): Administración de servicios, Pearson, Madrid.
- Schemenner, R.W. (1995): Service Operations Management, Prentice-Hall, Londres.
- Boyle, D. (1990): Strategic service management: beyond the moment of truth, Pergamon Press, Oxford.
- Heskett, J.L. (1988): La gestión en las empresas de servicios, Ed. Plaza y Janes, Barcelona.

IX. Profesorado

Nombre y Apellidos	D. José Alejandro Fernandez
Correo Electrónico	Prof.jafernandez@eserp.com
Titulación Académica	Doctor