

GUÍA DOCENTE
DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN
EMPRESAS DE SERVICIOS

GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS

CURSO 2018-19

Fecha de publicación: 17.07.2018

| 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. <p>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.</p> |

| 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 15 | 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 15 | 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

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.

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.

Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación

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.

Actividad evaluadora Nota mínima Ponderación Periodo Contenido

| | | | | |
|-----------------------------|----------|------------|----------------------|--------------------|
| Prácticas | 5 | 30% | Todo el curso | Temas 1 a 7 |
| Prueba de evaluación | 5 | 70% | Semana 15 | Temas 1 a 7 |

VII.2. Evaluación de alumnos con dispensa académica

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.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Si

VII.3. Revisión de las pruebas de evaluación

Conforme a la normativa de reclamación de exámenes de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.4. Estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales

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 Rey Juan Carlos.

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.

VII.5. Conducta Académica

Véase Normativa de Conducta Académica.

VIII. Recursos y Materiales Didácticos

Bibliografía

- 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

- 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 Ramón Sánchez - Galán |
| Correo Electrónico | prof.jrsanchez@eserp.com |
| Titulación Académica | Doctor Acreditado |