



GUÍA DOCENTE
DIRECCION DE OPERACIONES EN EMPRESAS
DE SERVICIOS

GRADO EN ADMINISTRACION
Y DIRECCION DE EMPRESAS

I. Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de Impartición	4º Curso, I Cuatrimestre
Número de Créditos	4,5
Idioma en el que se imparte	Castellano

II. Presentación de la Asignatura
<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>

III. Presentación de la Asignatura
<p>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.</p> <p>CI07. Capacidad para la resolución de problemas.</p> <p>CI08. Capacidad de tomar decisiones.</p> <p>CP04. Capacidad de Razonamiento crítico.</p> <p>CS03. Creatividad.</p> <p>CPR1. Aplicar los conocimientos en la práctica.</p> <p>Competencias Específicas</p> <p>CE01. Organización de Empresas</p> <p>CP02. Capacidad de aplicación de los conocimientos teóricos, metodológicos y de las técnicas adquiridas en el proceso de formación</p> <p>CP03. Capacidad para modelizar situaciones empresariales</p> <p>CP06. Visión estratégica de la dirección de empresas</p> <p>CP08. Capacidad para dirigir las operaciones y organizar la producción</p> <p>CP15. Capacidad para diseñar e implantar las estrategias de marketing</p> <p>CP16. Capacidad para evaluar el mercado y el entorno integrado dentro del sistema de información del marketing</p>

IV. Contenido		
a. Temario de la Asignatura		
Bloque Temático	Tema	Contenidos
Parte I: La dirección de Operaciones en las Empresas de Servicios	Tema I: Los Servicios en la Sociedad Actual	<p>1.1. El sector servicios y las empresas de servicios.</p> <p>1.2. Características básicas de los servicios</p> <p>1.3. Competitividad y productividad de</p>

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 I a Semana 15	Ver horario de tutorías.
Clases Teóricas	Semana I 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 I 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 I a Semana 15	Pruebas de evaluación en la fecha fijada por la Facultad. Diciembre/Enero y Junio.

VII. Métodos de Evaluación
a. Ponderación para la Evaluación
<p>Evaluación Ordinaria: La asistencia es obligatoria. En el caso que un alumno no pueda asistir por causa justificada deberá solicitar en el servicio de Atención al Alumno, la dispensa de dicha obligación. (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 o un sistema electrónico de control).</p> <p>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 a la Dirección del Centro.</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.

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 re evaluables 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	40%	Todo el curso	Temas 1 a 7
Prueba de evaluación	5	60%	Semana 15	Temas 1 a 7

b. Revisión de las Pruebas de Evaluación

Conforme a la normativa de reclamación de exámenes del IEB.

c. Conducta Académica

Las faltas en la Integridad Académica (ausencia de citación de fuentes, plagios de trabajos o uso indebido/prohibido de información durante los exámenes), así como firmar en la hoja de asistencia por un compañero que no está en clase, implicarán la pérdida de la evaluación continua, sin perjuicio de las acciones sancionadoras que estén establecidas.

- No está permitido hablar o realizar actividades que perturben la atención de los compañeros, ni tampoco el **uso de teléfonos móviles** en el aula durante el horario de clase. El incumplimiento de esta norma lleva consigo la pérdida de la evaluación continua, sin perjuicio de las acciones sancionadoras que estén establecidas.

VIII. Recursos y Materiales Didácticos

a. 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 complementaria

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	
a. Profesor I	
Nombre y Apellidos	D. Luis Eugenio Carretero Díaz
Correo Electrónico	luis.carretero@clauastro-ieb.es
Formación académica	Catedrático de Organización de Empresas de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales. Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid. Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid.
Acreditación	Profesor Titular de Universidad (en excedencia), y Catedrático de Escuela Universitaria (en excedencia), Ministerio de Educación y Ciencia, Madrid 1990 y 1991. Área de conocimiento: Organización de Empresas.
Actividad Docente	Su actividad docente comienza en el año 1990. Sus líneas de trabajo están siempre relacionadas con el análisis de las estrategias competitivas, tanto en las PYMES como en las grandes empresas, las nuevas tecnologías de información aplicadas a la mejora de la competitividad de la empresa, la dirección de la producción, la gestión de la cadena de suministros y el sistema de producción ajustada (Lean Production).
Actividad profesional extraacadémica	Consultoría
Publicaciones (solo enumerarlas)	Como investigador asociado, ha dirigido y participado en numerosos proyectos de investigación, tanto nacionales como internacionales, siempre en el área de la Dirección Estratégica y de Operaciones. Es autor de 5 libros y de 11 artículos en revistas científicas, y ha participado en una decena de ponencias.
Horario de Tutorías	Se anunciarán en clase