



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> |
| Competencias Específicas |
| <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> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Parte II: Diseño de Operaciones en las Empresas de Servicios: Aspectos Operativos</p> <p>Parte III: El Control en las Empresas de Servicios: La Calidad</p> | <p>Tema 2. La Dirección de Operaciones en las Empresas de Servicios.</p> <p>Tema 3. La Estrategia de Operaciones</p> <p>Tema 4. Servicio y Proceso: El sistema de entrega en servicios</p> <p>Tema 5. Localización y Distribución en Planta</p> <p>Tema 6. Capacidad en Servicios. Líneas de Espera</p> <p>Tema 7. La Calidad en el Servicio</p> | <p>los servicios</p> <p>1.4. Tipología de servicios. Clasificación de las empresas de servicios</p> <p>1.5. Características distintivas de las empresas de servicios</p> <p>2.1. El sistema de producción en la empresa: bienes y servicios</p> <p>2.2 Dirección de Producción versus Dirección de Operaciones</p> <p>2.3. La Dirección de Producción como servicio.</p> <p>2.4. El servicio como producto.</p> <p>3.1. La estrategia de operaciones: concepto y alcance</p> <p>3.2. Las decisiones y los objetivos de la función de operaciones</p> <p>3.3. El servicio estratégico</p> <p>4.1. Clasificación operativa de los procesos en empresas de servicios</p> <p>4.2. La matriz sistema-servicio</p> <p>4.3. Diseño de servicios</p> <p>4.3.1. Procesos de desarrollo</p> <p>4.3.2. Aproximaciones al diseño del sistema de servicios</p> <p>5.1. Factores determinantes y consideraciones en la localización.</p> <p>5.2. Estrategias de localización.</p> <p>5.3. Layout: factores determinantes</p> <p>5.4. Flujos de procesos en servicios</p> <p>6.1. Planificación de la demanda</p> <p>6.2. Planificación de la oferta</p> <p>6.3. Los problemas de espera: incidencia en servicios</p> <p>6.4. Modelos de colas. Aplicación en Servicios</p> <p>7.1. Importancia y alcance de la calidad en las empresas de servicios.</p> <p>7.2. Concepto y dimensiones de la calidad de servicios</p> <p>7.3. Modelos para gestión y la mejora de la calidad</p> <p>7.4. Medida de la calidad de servicios. programa SERVQUAL</p> |
|--|--|--|

b. Actividades Formativas

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

El alumno que de forma injustificada no cumpla con los requerimientos mínimos de asistencia obtendrá un 20% menos en su nota en la calificación final (este criterio se aplicará tanto en Convocatoria Ordinaria como Extraordinaria)

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. Felipe Herranz |
| Correo Electrónico | felipe.herranz@clauastro-ieb.es |
| Formación académica | Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales. Auditor-Censor Jurado de Cuentas, miembro del ROAC. Certificados REC y ECA |
| Acreditación | Acreditado Profesor Doctor de Universidad Pública y Privada |
| Actividad profesional extraacadémica | Member of the User Panel Working Group at EFRAG (Brussels). 2012-Actual. Miembro de la Junta de Gobierno y Presidente de la Comisión de Contabilidad del Colegio de Economistas de Madrid. 2017-Actual. Miembro de la Junta Directiva de AECA y Presidente de FAIF (Foro AECA de Instrumentos Financieros). 2009-Actual. Miembro de la Ejecutiva y CFO de PwC en España. 1990-2006. CFO de Asturiana de Zinc. 1985-1990. CAO del Grupo Inespal (Alcan). 1980-1985. |
| Horario de Tutorías | Se anunciará en clase |
| Nombre y Apellidos | D. Felipe Herranz |
| Correo Electrónico | felipe.herranz@clauastro-ieb.es |