

GUÍA DOCENTE
DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN
EMPRESAS DE SERVICIOS

GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS (SEMIPRESENCIAL)

CURSO 2018-19

DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS

IA. Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	Cuarto curso, Primer semestre
Nº de créditos	4.5
Idioma en el que se imparte	Castellano

IB. Organización de la asignatura	
Departamento	Empresa
Área de conocimiento	Organización de Empresas
Responsable de área	Víctor Talavero Cabrera

IC. Datos del profesorado titular
Profesor. García García, Jesús Miguel Localización: CAMPUS MADRID CENTRO - José Picón, 7 Correo: profesoronline@cedeu.es Teléfono: 91 7254439 Horario de tutorías: martes y jueves de 11 a 11.30

IIA. Presentación (Objetivos de la asignatura)
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. 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. 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.

II.B Resultados de Aprendizaje
RAM1: La importancia de las empresas de servicios, competitividad y productividad. RAM2: Instrumentos necesarios para la Dirección y Gestión de las operaciones productivas en las organizaciones de servicios, considerando tanto las decisiones estratégicas como las tácticas

DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS

III. Competencias Básicas y Generales
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. CP4 - Capacidad de Razonamiento crítico. CS01. Aprendizaje autónomo. CS3 – Creatividad CPR1 - Aplicar los conocimientos en la práctica
Competencias específicas
CE03. Contabilidad. CP11. Capacidad para elaborar e interpretar la información contable.

IV. Actividades Formativas		HORAS	PRESEN.
Tipo	Contenido		
AF1.Preparación de contenidos teóricos	Búsqueda, selección, análisis y comentario de doctrina, jurisprudencia y legislación. Lecturas recomendadas y otros.	30	0%
AF2. Trabajos individuales	Esta actividad consiste en la elaboración de un informe acerca de un tema propuesto por el profesor, cubriendo aspectos relacionados con conocimientos abordados por la asignatura tratada. Esta actividad puede complementarse mediante la exposición oral por parte de los alumnos del trabajo desarrollado.	15	0%
AF3. Trabajos colectivos	Esta metodología docente consiste en la elaboración de pequeños trabajos de investigación. Se valorará la búsqueda de bibliografía, la selección y material y la capacidad de estructuración del mismo. Además, los alumnos deben realizar un análisis y una discusión común de cada situación. Esta actividad puede complementarse con la exposición oral por parte de los alumnos del trabajo desarrollado.	37.5	0%

DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS

AF4. Debate y Crítica constructiva	El debate y la crítica constructiva se realizarán acerca de aspectos de actualidad relacionados con la temática de la asignatura en la que se enclava esta actividad. El tema será propuesto por el profesor que actuará como moderador del debate fomentando la participación de los alumnos e incentivará la aparición de diferentes perspectivas y puntos de vista orientando al conjunto de los alumnos hacia la participación y la crítica de las diferentes opiniones fundamentando los hechos en los conocimientos adquiridos con las clases.	7.5	0%
AF5. Tutorías académicas	Los alumnos se reunirán periódicamente con el profesor para que éste pueda orientarles y guiarles en el proceso de adquisición de las competencias.	15	100%
AF6. Asistencia a seminarios	Los alumnos deberán reunirse individualmente y/o en grupo con el profesor de forma periódica para informar del avance del trabajo y para que el profesor les oriente y resuelva las dudas.	7.5	100%

V. Metodologías docentes	
Tipo	Contenido
MD1. Clases Teóricas	Mediante clases magistrales se expondrán y explicarán los conocimientos básicos que deben adquirirse en las asignaturas, suscitando el debate y guiando el estudio de los mismos.
MD2. Clases Prácticas	Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con los contenidos teóricos de cada materia.
MD3. Tutorías	Intercambio de ideas y resolución de dudas con el profesor correspondiente sobre los contenidos de cada asignatura y la realización de los trabajos prácticos. Pueden realizarse también a través de los recursos on line (p.ej. correo electrónico o chat)

VI. Sistema de Evaluación, ponderación y descripción de las pruebas

Evaluación Ordinaria:

La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen en el apartado VI.A. *Sistema de evaluación* que se encuentra a continuación.

Para poder superar la Evaluación Ordinaria, los alumnos deben haber presentado y superado obligatoriamente las pruebas acumulativas liberatorias(1 y 2) y superado la prueba evaluatoria final (5) propuesta por el docente de la asignatura. Para superar la evaluación final de la asignatura, es condición obligatoria que la calificación media final de todas las pruebas acumulativas individuales(1, 2 y 5 por separado), sea igual o superior a 5.0 puntos en una escala de 0.0 a 10.0 puntos.

Los alumnos que no superen la prueba escrita final correspondiente a la Evaluación Ordinaria, no se hayan presentado a la evaluación de la convocatoria reseñada o no hayan entregado y superado o igualado la calificación media de 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, en las entregas de las pruebas acumulativas liberatorias (1 y 2), deberán realizar y superar las pruebas correspondientes a la Evaluación Extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en esta guía.

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(reevaluación) para verificar la adquisición de las competencias establecidas en esta guía. Los criterios aplicables se encuentran en el siguiente apartado VI.B. Dado el caso, los alumnos podrán encontrarse en las siguientes situaciones:

Caso 1: En el caso de haber entregado las pruebas acumulativas liberatorias (1 y 2) requeridas en la Convocatoria Ordinaria y que la calificación de cada una de ellas sea igual o superior a 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, pero no haber superado o no haberse presentado a la prueba final liberatoria (5) en Convocatoria Ordinaria, los alumnos deberán realizar prueba final liberatoria (5) de la Evaluación Extraordinaria, en la que tendrán que obtener una calificación igual o superior a 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, para que ponderen con la calificación de las pruebas acumulativas ya realizadas.

Caso 2: En el caso de haber superado la prueba liberatoria final (5) en la Convocatoria Ordinaria con una calificación final mayor de 5.0 en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, pero no haber superado las pruebas acumulativas liberatorias (1 y 2) en la Convocatoria Ordinaria, desde dirección académica se plantearán nuevas pruebas 1 y 2, tras la convocatoria Ordinaria, que el

DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS

alumno deberá entregar, como fecha límite, el día antes del comienzo del periodo de exámenes de Evaluación Extraordinaria. Para que la asignatura quede superada, las pruebas entregadas (1 y 2) deberán obtener, de forma individual (1 y 2 por separado), una calificación superior a 5.0 en una escala de 0.0 a 10.0 puntos.

Caso 3: En el caso de que el alumno no haya entregado o no haya superado las pruebas acumulativas en la Evaluación Ordinaria (1, 2 y 5), deberá presentar y superar cada una de las pruebas acumulativas (1 y 2) con una calificación igual o superior a 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos y superar la prueba final liberatoria (5) con una calificación igual o superior a 5.0 puntos en una escala de 0.0 a 10.0 puntos. Estas pruebas acumulativas (1 y 2) estarán disponibles en el campus virtual tras el periodo de Evaluación Ordinaria y serán facilitadas desde dirección académica. Tendrán que ser entregadas, como fecha límite, el día antes del comienzo del periodo de exámenes de Evaluación Extraordinaria.

Si tras la realización de la Evaluación Extraordinaria, el alumno no supera el 5,0 en todas las pruebas acumulativas liberatorias (1, 2 y 5), la asignatura quedará finalmente como suspenso, calificada con el menor valor obtenido en las pruebas realizadas en las dos convocatorias.

VI.A Criterios aplicables a la evaluación ordinaria

VI.A. Sistema de evaluación	Tipo [1] Criterios aplicables a la evaluación continua (convocatoria ordinaria)		Ponderación	Periodo
Prueba 1:	Acumulativa			
Actividades participativas y realización y evaluación de cuestionarios en el campus virtual.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Serán necesarios un mínimo de 12 cuestionarios para que esta calificación pondere respecto de la final.	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	15%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 2:	Acumulativa			
Presentación y evaluación de trabajos en el campus virtual.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Serán necesarios un mínimo de 2	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	15%	Durante el Curso o Semestre

DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS

	trabajos para que esta calificación pondere respecto de la final.			
Prueba 3:	Acumulativa			
Realización de exposiciones y entregas de todos los trabajos en el aula virtual.		No Reevaluable.	5%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 4:	Acumulativa			
Realización y entrega de todas las actividades prácticas dentro del aula y campus virtual (Cuestionarios, comentarios de texto o artículos, pruebas, foros, debates...).		No Reevaluable.	5%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 5:	Acumulativa			
Examen final presencial con preguntas que podrán ser cortas y/o tipo test, y/o a desarrollar, etc.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	60%	Al final del Curso o Semestre
TOTAL			100%	

DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS

VI.B Criterios aplicables a la evaluación extraordinaria				
VI.B. Sistema de evaluación	Tipo [2] Criterios aplicables a la evaluación extraordinaria (convocatoria extraordinaria)		Ponderación	Periodo
Prueba 1:	Acumulativa			
Actividades participativas y realización y evaluación de cuestionarios en el campus virtual.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Serán necesarios un mínimo de 12 cuestionarios para que esta calificación pondere respecto de la final.	No Reevaluable	15%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 2:	Acumulativa			
Presentación y evaluación de trabajos en el campus virtual.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Serán necesarios un mínimo de 2 trabajos para que esta calificación pondere respecto de la final.	No Reevaluable	15%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 3:	Acumulativa			
Realización de exposiciones y entregas de todos los trabajos en el aula virtual.		No Reevaluable	5%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 4:	Acumulativa			
Realización y entrega de todas las actividades prácticas dentro del aula y campus virtual (Cuestionarios, comentarios de texto o		No Reevaluable	5%	Durante el Curso o Semestre

DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS

artículos, pruebas, foros, debates...).				
Prueba 5:	Acumulativa			
Examen final presencial con preguntas que podrán ser cortas y/o tipo test, y/o a desarrollar, etc.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	No Reevaluable.	60%	Al final del Curso o Semestre
TOTAL			100%	

VII. A. Programa de la asignatura

- Tema 1: Los Servicios en la Sociedad Actual
- Tema 2: La Dirección de Operaciones en las Empresas de Servicios.
- Tema 3: La Estrategia de Operaciones.
- Tema 4: Servicio y Proceso: El sistema de entrega en servicios.
- Tema 5: Localización y Distribución en Planta.
- Tema 6: Capacidad en Servicios. Líneas de Espera
- Tema 7: La Calidad en el Servicio.

VIII. Bibliografía

Martín Peña, M.L. y Díaz Garrido, E. (2016): *Fundamentos de Dirección de Operaciones en empresas de servicios*. Segunda Edición. ESIC: Madrid.

Es reseñable que el material que se pone a disposición en el Campus Virtual tiene como objetivo ayudar a los alumnos en el estudio del programa de la asignatura, facilitándoles criterios o propuestas que, en todo caso, no sustituyen a las lecturas y actividades recomendadas en la guía docente.

El desarrollo del temario se realiza partiendo de que la función de un profesor universitario no es dar pautas que limiten la autonomía del alumno sino, muy al contrario, proporcionar elementos a los alumnos que puedan ser útiles para ampliar sus particulares visiones del asunto o tema a estudiar, hacer propuestas para el estudio y análisis basadas en el previo conocimiento del profesor sirviendo así de guía.

El material facilitado es complementario y, en ningún caso sustituye, a las referencias normativas y académicas reflejadas en la guía docente.