

DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS

GUÍA DOCENTE

GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS A
DISTANCIA
2024/2025

I. IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

ASIGNATURA: Dirección De Operaciones En Empresas De Servicios

TIPO: Obligatoria

PERIODO DE IMPARTICIÓN: Primer semestre

NÚMERO DE CRÉDITOS: 4.5 ECTS

IDIOMA EN EL QUE SE IMPARTE: Castellano

CALENDARIOS Y HORARIOS: Ver en la web y en el Campus Virtual

II. PROFESORADO

PERSONAL DOCENTE: Martínez Navalón, Juan Gabriel

CORREO ELECTRÓNICO: jg.martineznavalon@cedeu.es

CATEGORÍA: Doctor

TUTORÍAS: Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA AL ALUMNO: 48 h (días lectivos) desde la recepción del correo electrónico

III. PRESENTACIÓN

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.

IV. 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.

CP4 - Capacidad de Razonamiento crítico.

CS01. Aprendizaje autónomo.

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.

V. ACTIVIDADES FORMATIVAS

TIPO	CONTENIDO	HORAS	PRES.
AF1. Trabajo autónomo del estudiante	Búsqueda, selección, análisis y comentario de doctrina, jurisprudencia y legislación. Lecturas recomendadas y otros	50	0%
AF2. Trabajos individuales o en grupo	Esta actividad consiste en la realización de diversos trabajos correspondientes a la asignatura. Los trabajos serán realizados de forma individual por defecto, salvo en el caso que el docente de la asignatura indique que se pueden realizar por parejas o grupos de más alumnos.	20	0%
AF3. Lectura y Comprensión de los contenidos de la asignatura facilitados a través de la plataforma virtual	En esta acción formativa el alumno desarrollará y estudiará los contenidos proporcionados en el apartado del campus virtual de la asignatura. En dicho campus, el alumno podrá revisar el material provisto en formato documento, en formato vídeo y, en ocasiones, en formato de audio.	41	0%
AF4. Debate y Crítica constructiva a través de la plataforma virtual.	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.	3	0%
AF5. Tutorías académicas a través de la plataforma virtual.	Los alumnos se reunirán periódicamente a través de la plataforma virtual con el profesor para que éste pueda orientarles y guiarles en el proceso de adquisición de las competencias. El profesor tiene unos horarios preestablecidos de tutorías en los que estará a disposición del alumno que se comunique con él.	12	0%

AF6. Seminarios, cursos, jornadas, conferencias o congresos de carácter virtual	El alumno deberá asistir a jornadas, congresos, masterclass, charlas, mesas redondas o foros de forma presencial o de forma virtual.	5	0%
AF8. Prueba de evaluación presencial.	El alumno tendrá que asistir a la realización de la prueba de evaluación ordinaria o extraordinaria de la asignatura.	2	100%
AF9. Prueba de evaluación a través de la plataforma virtual.	La asignatura tendrá pruebas de evaluación en forma de cuestionarios de evaluación en cada uno de los temas.	2	0%

VI. METODOLOGÍAS DOCENTES

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 online (p. ej. correo electrónico o chat).

VII. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Sistema de Evaluación	Reevaluable en Extraordinaria	Actividad de evaluación	Ponderación	Nota mínima	Contenidos	Fecha
S3 Pruebas teórico-prácticas en las diversas modalidades posibles (escritas u orales, de desarrollo o tipo test)	Sí. De forma individual por actividad de evaluación siguiendo el mismo formato que en ordinaria.	Prueba escrita (en soporte informático), teórico - práctica	60%	5	Prueba escrita (en soporte informático), teórico - práctica de toda la asignatura	Convocatorias oficiales establecidas en el calendario académico
S4 Participación a distancia en las sesiones lectivas online, en los foros, chats, blogs, y demás actividades virtuales	Sí. De forma individual por actividad de evaluación siguiendo el mismo formato que en ordinaria.	Resolución de Problemas individuales	20%	5	Ejercicio individual relacionado con los contenidos de la asignatura	A lo largo del curso o en el periodo establecido para la convocatoria extraordinaria (entrega mediante Aula Virtual)
	Sí. De forma individual por actividad de evaluación siguiendo el mismo formato que en ordinaria.	Actividades en formato de cuestionario. Evaluación continua a lo largo de la asignatura	20%	5	15 cuestionarios de evaluación continuos relacionados con toda la asignatura	A lo largo del curso o en el periodo establecido para la convocatoria extraordinaria (entrega mediante Aula Virtual)
Total			100%			

Cálculo de la nota global

La nota final o calificación global se calcula como la media ponderada de las notas de las actividades de evaluación, una vez se haya superado la nota mínima de las todas las actividades reevaluables con nota mínima.

Es necesario tener una calificación de 5 o superior en cada una de las actividades evaluables para poder superar la asignatura.

Para superar la asignatura, la calificación global debe ser de 5 o superior (una vez se haya superado la nota mínima de todas las pruebas reevaluables con nota mínima).

Convocatoria extraordinaria

En convocatoria extraordinaria serán reevaluables las actividades de evaluación de S3 y S4 en las que no se haya alcanzado la nota mínima (o no se hubieran presentado a ellas).

La reevaluación de las actividades correspondientes a S3 y S4 y se realizarán en las fechas indicadas en el calendario académico para la convocatoria extraordinaria.

Para superar la asignatura, la calificación global debe ser un 5 o superior (una vez se haya superado la nota mínima de las dos pruebas reevaluables con nota mínima).

VIII. TEMARIO

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.

IX. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

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