

## **GUÍA DOCENTE**

# **DIRECCION DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS**

## **GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

### **CURSO 2024-25**

Fecha de publicación: 02-07-2024



 **Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**  
Fecha firma: 28/05/2026 22:43 | Hash: 7cafbad63aaafb28cfd8b4f1e736de3c5.

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OPTATIVA
Período de impartición	4 curso, 1Q semestre
Nº de créditos	4.5
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación
<p>La asignatura pretende ampliar la perspectiva de la Dirección de Producción y Operaciones, considerando las <b>empresas de servicios</b>, 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"> <li>- <b>ORTOGRAFÍA Y EXPRESIÓN.</b>- 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.</li> <li>- <b>TRABAJOS UNIVERSITARIOS.</b>- Los trabajos universitarios deben ser originales, realizados íntegramente por el alumno. 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.</li> </ul>



### III.-Resultados de Aprendizaje

- 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.
- 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.A.-Temario de la asignatura**

Bloque temático	Tema	Apartados
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
--	-----------------------------------	--

<b>IV.B.-Actividades formativas</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Descripción</b>
Asistencia a clases teóricas	Clases magistrales dedicadas a los contenidos de cada tema.
Prácticas	El profesor pondrá a disposición del estudiante varias actividades (casos prácticos, videos, etc.). El alumno deberá entregar en la fecha fijada la resolución de las cuestiones que se propongan.
Realización de pruebas	Cuestiones teórico-prácticas que el alumno deberá resolver en las pruebas convocadas.
Tutorías académicas	A petición del estudiante y concertadas con el profesor



**V.-Tiempo de Trabajo del estudiante (30h grado y 25h máster)**

Clases teóricas	30
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	13
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	2
Tutorías académicas	28
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	8
Preparación de clases teóricas	20
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	20
Preparación de pruebas	14
Total de horas de trabajo del alumnado	135

**VI.-Metodología y plan de trabajo**

Tipo	Periodo	Contenido
Pruebas	Semana 1 a Semana 16	Convocatoria ordinaria. Prueba 1 presencial: fecha fijada por el profesor. Prueba 2 presencial: fecha fijada por Facultad. Convocatoria extraordinaria. Prueba presencial en la fecha fijada por la Facultad.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 16	Ver horario de tutorías del profesor. Concertar cita por mail.
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.

## VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

Los estudiantes que no consigan superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

### VII.A.- 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 desarrolladas por el alumno (carpeta de actividades), atendiendo a los criterios de ponderación establecidos.

Items de evaluación	Nota mínima	Ponderación	Periodo	Contenido
Carpeta de actividades ( de 1 a 3 actividades) (Reevaluable)	5/10	30%	Todo el curso	Temas 1 al 7
Prueba 1 (Reevaluable)	5/10	30%	Semana 8/9	Temas 1 al 3
Prueba 2 (Reevaluable)	5/10	40%	Semana 16	Temas 4 al 7

**PRUEBA DE EVALUACIÓN 1:** Tendrá un carácter teórico-práctico. Nota mínima 5 puntos (sobre 10). **Ponderación 30%**. Temas 1-3. Se realizará de forma presencial en la fecha establecida por el profesor. Reevaluable de forma presencial en convocatoria extraordinaria (junio).

**PRUEBA DE EVALUACIÓN 2:** Tendrá un carácter teórico-práctico. Nota mínima 5 puntos (sobre 10). **Ponderación 40%**. Temas 4-7. Se realizará de forma presencial en la fecha establecida por la facultad. Reevaluable de forma presencial en convocatoria extraordinaria (junio).

**ACTIVIDADES EVALUABLES OBLIGATORIAS (Carpeta de actividades):** Nota mínima 5 puntos (sobre 10). **Ponderación 30%**. Temas 1- 7. En caso de no superar la convocatoria ordinaria, la calificación de la carpeta de actividades se guarda para la convocatoria extraordinaria de junio si ha alcanzado la nota mínima. En caso de no haber alcanzado esa nota y tener que reevaluar la carpeta de actividades, el alumno la puede completar con las actividades no superadas y/o no presentadas.

#### Cálculo de la nota final

La nota final se calcula como la media ponderada de las notas de los items evaluables según los porcentajes indicados, siempre y cuando se hayan superado con la nota mínima indicada para cada uno de ellos.

- Si alguno de los items evaluables no se ha superado con la nota mínima necesaria para hacer media, la nota final de la asignatura será la nota menor.
- Si no se ha presentado en la convocatoria a alguno de los items evaluables, la nota final será 0.
- Si no se ha presentado en la convocatoria a ningún ítem evaluable, la nota final será "No presentado".

#### CONVOCATORIA ADELANTADA:

En convocatoria adelantada se realizará una prueba de evaluación teórico-práctica de los contenidos de los temas 1 al 7. Ponderación 100%. Nota mínima 5 sobre 10.

#### VII.B.- Evaluación de estudiantes con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC no implica que el estudiante quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el estudiante deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El estudiante deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición de los estudiantes en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Si



**VII.C.- Revisión de las pruebas de evaluación**

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

**VII.D.- Estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales**

A fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, los y las estudiantes con discapacidad o con necesidades educativas especiales podrán solicitar adaptaciones curriculares para el seguimiento de sus estudios. Esas adaptaciones serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Rey Juan Carlos, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad de la Universidad.

Dicha Unidad emitirá un informe de adaptaciones curriculares, por lo que los y las estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con la Unidad ([discapacidad.programa@urjc.es](mailto:discapacidad.programa@urjc.es)), a fin de analizar conjuntamente las distintas alternativas.

**VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica**

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad (<https://www.urjc.es/codigoetico>).

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos (<https://www.urjc.es/images/Universidad/Presentacion/normativa/normativa%20convivencia%20universitaria.pdf>) y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.



**VIII.-Recursos y materiales didácticos**

**Bibliografía básica**

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

**Bibliografía 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**

<b>Nombre y apellidos</b>	ADRIANA DEL PILAR RIVERA HEREDIA
<b>Correo electrónico</b>	adriana.rivera@urjc.es
<b>Departamento</b>	Economía de la Empresa
<b>Categoría</b>	Profesor/a Ayudante Doctor/a
<b>Titulación académica</b>	Doctor
<b>Responsable de asignatura</b>	No
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	2
<b>Nº de Sexenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	0
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	0
<b>Nombre y apellidos</b>	ENRIQUETA VILLANUEVA MONTERO
<b>Correo electrónico</b>	enriqueta.villanueva@urjc.es
<b>Departamento</b>	Economía de la Empresa
<b>Categoría</b>	Profesor/a Ayudante Doctor/a
<b>Titulación académica</b>	Doctor
<b>Responsable de asignatura</b>	No



<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	1
<b>Nº de Sexenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	0
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	0
<b>Nombre y apellidos</b>	
	GERMÁN BENITO SARRIÁ
<b>Correo electrónico</b>	
	german.benito@urjc.es
<b>Categoría</b>	
	Profesional
<b>Responsable de asignatura</b>	
	No
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	0
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	0
<b>Nombre y apellidos</b>	
	LAILA RIBII KHALIFI
<b>Correo electrónico</b>	
	laila.ribii@urjc.es
<b>Categoría</b>	
	Investigador
<b>Responsable de asignatura</b>	
	No
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	0
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	0
<b>Nombre y apellidos</b>	
	MARÍA CARMEN OLIVARES BLÁZQUEZ
<b>Correo electrónico</b>	
	carmen.olivares@urjc.es
<b>Categoría</b>	
	Investigador



<b>Responsable de asignatura</b>	No
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios</b>	0
<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	0
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	0
<hr/>	
<b>Nombre y apellidos</b>	MARÍA LUZ MARTÍN PEÑA
<b>Correo electrónico</b>	luz.martin@urjc.es
<b>Departamento</b>	Economía de la Empresa
<b>Categoría</b>	Catedrático/a de Universidad
<b>Titulación académica</b>	Doctor
<b>Responsable de asignatura</b>	Si
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	6
<b>Nº de Sexenios</b>	3
<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	1
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	6
<hr/>	
<b>Nombre y apellidos</b>	RAFAEL JAÉN POZO
<b>Correo electrónico</b>	rafael.jaen@urjc.es
<b>Departamento</b>	Economía de la Empresa
<b>Categoría</b>	Profesor/a Ayudante Doctor/a
<b>Titulación académica</b>	Doctor
<b>Responsable de asignatura</b>	No
<b>Horario de Tutorías</b>	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
<b>Nº de Quinquenios</b>	3
<b>Nº de Sexenios</b>	0



<b>Nº de Sexenios de transferencia</b>	0
<b>Nº de evaluaciones positivas Docencia</b>	2