Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

DIRECCION DE OPERACIONES EN SERVICIOS

GRADO EN CIENCIA, GESTIÓN E INGENIERÍA DE SERVICIOS

CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: 23200034124724c3cf9f06aa47c5fcf6.

Fecha de publicación: 02-07-2026

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: 23200034124724c3cf9f06aa47c5fcf6.

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 1Q semestre
Nº de créditos	3
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

La asignatura "Dirección de Operaciones en Servicios" analiza la función de operaciones como el núcleo de la actividad empresarial de servicios, dado que es la función responsable de la mayor parte de los procesos que intervienen en la creación y prestación del servicio.
Los Directores de Operaciones son los responsables de un amplio porcentaje de los costes en la empresa. Desde la definición del servcio, en términos de negocio de servicio, se necesita un planteamiento estatégico. Los sistemas de entrega, la localización de las actividades, la planificación de la capacidad, la organización de la instalación, así como la calidad de servicio, son todos temas analizados desde la perspectiva de la Dirección de Operaciones.
Esta asignatura complementa el análisis de una de las áreas funcionales de la empresa de servicios más importante para el correcto funciomiento de la empresa en su conjunto.

III.-Resultados de Aprendizaje

CG4. Conocer y aplicar los fundamentos económico-empresariales al ámbito de los servicios.
CT1. Capacidad de análisis y síntesis.
CT13. Tener iniciativa y capacidad para pensar en términos de innovación, demostrando flexibilidad y profesionalidad a la hora de considerar distintos criterios de evaluación.
CT3. Capacidad para organizar los recursos y procesos en diferentes niveles de una empresa y establecer objetivos.
CT8. Capacidad para reunir, analizar e interpretar datos relevantes en el ámbito de los servicios y emitir juicios. Capacidad para identificar problemas y realizar propuestas de soluciones y toma de decisiones. Capacidad cualitativa y cuantitativa para analizar propuestas.
CE15. Capacidad para organizar y administrar empresas de servicios atendiendo a su posición competitiva.
CE18. Capacidad para gestionar cadenas de valor y coordinar negocios, proveedores de servicios y recursos de clientes.

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: 23200034124724c3cf9f06aa47c5fcf6.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: 23200034124724c3cf9f06aa47c5fcf6.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Tema1. La Estrategia de Operaciones	1.1.La estrategia de operaciones: concepto y alcance 1.2. Las decisiones y los objetivos de la función de operaciones 1.3.El servicio estratégico
Tema 2. Servicio y Proceso: El sistema de entrega en servicios	2.1 Clasificación operativa de los servicios 2.2 La matriz sistema-servicio 2.3 Aproximaciones al diseño del sistema de servicios
Tema 3. Localización y Distribución en Planta	3.1. Consideraciones en la localización. 3.2. Estrategias de localización. Factores determinantes 3.3. Layout: factores determinantes 3.4. Flujos de procesos en servicios
Tema 4. Capacidad en Servicios. Líneas de Espera	4.1. Planificación de la demanda 4.2. Planificación de la oferta 4.3. Los problemas de espera: incidencia en servicios 4.4. Modelos de colas. Aplicación en servicios
Tema 5. La Calidad en el Servicio	5.1. Concepto y dimensiones de la calidad de servicios 5.2. Modelos para gestión y la mejora de la calidad 5.3. La evaluación de la satisfacción del cliente. Modelo SERVQUAL

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Resolución de ejercicios, problemas, casos	El profesor pondrá a disposición del estudiante varias actividades (casos prácticos, videos, etc.). El alumno deberá entregar en la fecha fijada y por escrito la resolución de las cuestiones que se propongan.
Trabajos colectivos	Trabajo en grupo. El profesor propondrá un trabajo final que deberá ser realizado en grupo y expuesto públicamente en clase
Asistencia a clases teóricas	Clases magistrales presenciales
Realización de pruebas	Pruebas de evaluación teórico-prácticas propuestas en la evaluación continua
Tutorías académicas	Consultar Aula virtual día y hora fijada por el profesor

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: 23200034124724c3cf9f06aa47c5fcf6.

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas	14
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	14
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	2
Tutorías académicas	5
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	4
Preparación de clases teóricas	20
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	20
Preparación de pruebas	11
Total de horas de trabajo del alumnado	90

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Trabajos colectivos	Semana 1 a Semana 15	Se realizarán un trabajo en grupo y se defenderá presencialmente en público.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 17	Consultar en clase, o enviar correo electrónico al profesor para fijar fecha, lugar y hora.
Pruebas	Semana 14 a Semana 17	Las pruebas de evaluación serán presenciales y realizarán en la fecha establecida por la Universidad y publicada en la web.
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 15	Clase magistral presencial. Los contenidos teóricos de la asignatura se irán desarrollando a partir de la bibliografía por parte del profesor. Además, el alumno dispondrá de contenidos de apoyo audiovisual y otros recursos para la preparación de los temas.
Prácticas	Semana 1 a Semana 15	Para cada tema el profesor puede proponer distintas actividades prácticas (lecturas, videos, casos..etc.) que alumno debe resolver y entregar por escrito. Serán discutidos en clase.

Metodologías activas o de innovación docente	Semana 1 a Semana 1	El trabajo final de la asignatura se realiza mediante la metodología de ABP y Trabajo colaborativo

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: 23200034124724c3cf9f06aa47c5fcf6.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: 23200034124724c3cf9f06aa47c5fcf6.

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).

El alumnado que no consiga 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.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

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

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

Id: Sistema evaluación	Actividad de evaluación	Ponderación	Nota mínima	Reevaluable en extraordinaria	Contenidos	Fecha
SE1	**Prueba escrita (tipo test, respuesta corta..)**	60%	5	SI	Temas 1-5	Convocatoria Oficial
SE4	**Actividades obligatorias indiviudales o en grupo**	20%	5	SI	El contenido de la prueba se seleccionará de entre los temas 1-5.	Durante el periodo lectivo
SE5	**Trabajo final práctico en grupo**	20%	5	SI	El contenido de estas actividades se seleccionará de entre los temas 1-5.	Durante el periodo lectivo

Cálculo de la nota final:

- **La nota final o calificación global** de la asignatura se calcula como la **media ponderada** de las notas de las actividades de evaluación, una vez se haya superado la nota mínima de las actividades reevaluables.
- Si alguna de las pruebas evaluables no se ha superado con la nota mínima necesaria para hacer media, la nota final de la asignatura será la nota menor.
- La calificación final será NO PRESENTADO, sólo en el caso de que el alumno no se presente a ninguna prueba evaluable.
- Para superar la asignatura, la **calificación global** debe ser un 5 o superior.

Convocatoria extraordinaria

En convocatoria extraordinaria se podrán reevaluar las actividades de evaluación en las que no se haya alcanzado la nota mínima o no se hubieran presentado a ellas.

Convocatoria adelantada

En convocatoria adelantada se realizará una prueba de evaluación teórico-práctica de los contenidos de los Temas 1-9. Ponderación 100%. Nota mínima 5.

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se 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 alumnado 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 alumnado 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 del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.
Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

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

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

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.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: 23200034124724c3cf9f06aa47c5fcf6.

VIII.-Recursos y materiales didácticos
Bibliografía básica
Martín-Peña, M.L. y Díaz-Garrido, E. (2016): Fundamentos de Dirección de Opraciones en Empresas de Servicios. 2ª Edición. ESIC:Madrid.
Bibliografía complementaria
Fitzsimmons, J.A. y Fitzsimmons, M.J. (2011): *Service management: operations, strategy and information technology*, McGraw-Hill, Londres. Lovelock,C.; Reynoso, J.; D.Andrea, G. y Huete, L. (2004): *Administración de servicios*, Pearson, Madrid. Camisón, C.; Cruz, S.; González, T. (2007): *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y sistemas.* Prentice-Hall, Madrid.

IX.-Profesorado	
Nombre y apellidos	ENRIQUETA VILLANUEVA MONTERO
Correo electrónico	enriqueta.villanueva@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Madrid - Manuel Becerra
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	1
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	0

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: 23200034124724c3cf9f06aa47c5fcf6.