



GUÍA DOCENTE

**GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN
DE EMPRESAS**

**DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE
SERVICIOS**

I. Identificación de la asignatura

Tipo	OPTATIVA
Período de Impartición	4 curso, 1Q semestre
Número de Créditos	4.5
Idioma en el que se imparte	Castellano

II. 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.

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:

- **ORTOGRAFÍA Y EXPRESIÓN.**- 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.

- **TRABAJOS UNIVERSITARIOS.**- 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.

III. Resultado 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	Contenidos
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:

<p>Parte II: Diseño de Operaciones en las Empresas de Servicios: Aspectos Operativos</p>	<p>Tema 4. Servicio y Proceso: El sistema de entrega en servicios</p>	<p>concepto y alcance 3.2. Las decisiones y los objetivos de la función de operaciones 3.3. El servicio estratégico</p> <p>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</p>
<p>Parte III: El Control en las Empresas de Servicios: La Calidad</p>	<p>Tema 5. Localización y Distribución en Planta</p>	<p>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</p>
	<p>Tema 6. Capacidad en Servicios. Líneas de Espera</p>	<p>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</p>
	<p>Tema 7. La Calidad en el Servicio</p>	<p>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</p>

IV. B. Actividades formativas

Tipo	Descripción
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

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 reevaluables 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 reevaluables no superadas. La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

a. Ponderación para la Evaluación

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).

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.

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 reevaluables 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

Véase Normas de Conducta del IEB.

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.

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
Competencias Generales

Nombre y Apellidos	D. Ignacio Carnicero
Correo Electrónico	ignacio.carnicero@clauastro-ieb.es
Formación académica	<p>Ingeniero Naval Superior por la Universidad Politécnica de Madrid (1983-1991).</p> <ul style="list-style-type: none"> - MBA full time por el IESE, Universidad de Navarra (1993-1995). - Máster en Ingeniería de Procesos, UNED (2013-2014). - Doctor por la Escuela de Ingenieros Industriales de la UNED (2019-2022; defendida en mayo). Tesis sobre como transformar una organización en un centro data driven (combinación de business analytics y estrategia). Nota: Sobresaliente Cum Laude con opción a premio extraordinario. - Idiomas: inglés (C1; pendiente actualización), francés (básico). - Otros cursos: <ul style="list-style-type: none"> o Programa de Despliegue de Liderazgo (mayo-noviembre 2006; 100 horas; Instituto Del Directivo Integral (IDDI) de la Universidad Francisco de Vitoria). o Curso de Coaching: Directivo 21, Directivo-Coach (junio-octubre 2007; 100 horas; IDDI de la UFV).

Acreditación	Acreditado Profesor Doctor de Universidad Pública y Privada
Actividad profesional extraacadémica	<p>Casi 30 años de experiencia en la gestión de empresas. Más de 20 años compatibilizando mi vida profesional con la docencia que me ha permitido trasladar de forma continua la realidad del mundo empresarial al aula.</p> <p>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA Desde mayo 2019 hasta la actualidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaboración como consultor en temas de Estrategia el Centro de Excelencia de la Universidad Francisco de Vitoria (diseño, implantación y seguimiento de la estrategia de la entidad). - Profesor de la Facultad de Derecho, Empresa y Gobierno en grado y postgrado. <p>CONENTO DECISION SCIENCE (sector: Business Analytics y Big Data) Desde junio 2016 hasta abril 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Director General de Operaciones, en dependencia de la fundadora y CEO. <p>FUNDACION ANAR (fundación de apoyo a la infancia) Desde enero 2015 hasta mayo 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Director General de la Fundación en dependencia del Patronato de la misma. <p>CONSULTORIA Y FORMACION Desde agosto 2013 hasta diciembre 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consultor freelance en empresas como Conento, Instituto Europeo de Postgrado, Inverbras, Anafilms, Advance&Goy Visados y Empresas. - Profesor grado, postgrado y cursos incompany en Universidad Francisco de Vitoria; profesor de postgrado en EOI, Instituto Europeo de Postgrado y EALDE Business School. - Realización estudios de Máster en Ingeniería de Procesos (UNED, 2013 – 2014) con el objetivo de hacer el doctorado en la UNED. <p>GRUPO INTEGER (sector: formación).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Director General Grupo Integer: de mayo 2010 a agosto 2013. - Subdirector General Grupo Integer: de enero 2009 a abril 2010. - Director General unidad de negocio del Grupo Integer: de octubre 2007 a diciembre 2008. <p>ECOEMBES (sector: medioambiente).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Director Atención a Clientes: de mayo 2000 a septiembre 2007. <p>CONTINENTE - CARREFOUR (sector: retail).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Director Atención a Clientes, marketing y fidelización de la división de supermercados:septiembre 1998 - abril 2000. - Consultoría estratégica con McKinsey (se contrata a esta consultora y me integro a tiempo completo con ellos): de septiembre 1997 a agosto 1998. - Adjunto al director comercial: de enero 1996 a julio 1997. - Jefe de Producto: de julio 1995 a diciembre 1995. <p>Previamente a cursar el IESE trabajé como Ingeniero Naval en el Canal de Experiencias Hidrodinámicas, de junio 1991 a septiembre 1993.</p>
Horario de Tutorías	Se anunciará en clase