

**GUÍA DOCENTE**  
**DIRECCIÓN DE OPERACIONES**  
**EN**  
**EMPRESAS DE SERVICIOS**

**GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE**  
**EMPRESAS**  
**(A DISTANCIA)**

**CURSO 2022-2023**

**IA. Identificación de la Asignatura**

<b>Tipo</b>	Obligatoria
<b>Período de impartición</b>	Cuarto curso, primer semestre
<b>Número de créditos</b>	4.5
<b>Idioma en el que se imparte</b>	Castellano

**IB. Profesorado****Personal Docente Investigador (PDI)**

Dr. Martínez Navalón, Juan Gabriel  
Dr. Hernández, Álvaro  
Prof. García García, Jesús

**Tutorías:** Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través del sistema de comunicaciones del Campus Virtual de CEDEU®

**Tiempo estimado de respuesta en comunicaciones profesor-alumno:**

48 h (días lectivos) desde la recepción del correo electrónico/mensaje privado enviado a través del sistema de comunicaciones del Campus Virtual de CEDEU®

**NOTA IMPORTANTE SOBRE EL MODELO FORMATIVO DURANTE EL CURSO ACADÉMICO 2021-2022**

El Protocolo de adaptación de la docencia ante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 en la Universidad Rey Juan Carlos, aprobado por el Consejo de Gobierno, establece el marco en el que deberá desarrollarse la actividad académica, de manera transitoria, mientras estén vigentes estas excepcionales condiciones.

A tal efecto, las actividades de enseñanza y aprendizaje que se realicen considerarán la clase como el espacio de interacción entre docentes y estudiantes que se produce en entornos tanto físicos como virtuales y que facilitan un modelo de trabajo continuado y de relación constante entre el docente de la asignatura y los estudiantes de un grupo tanto a través de actividades síncronas como asíncronas.

Con la finalidad de poder responder de manera ágil a los cambios de situación que la evolución de las condiciones sanitarias pudiera requerir, bien para regresar a un modelo totalmente presencial como para atender a la necesidad de realizar toda la actividad a distancia ante un agravamiento de la situación, esta Guía docente detalla, a nivel de asignatura, cómo se aplicará el plan de contingencia de la Universidad en el caso de que ello fuese necesario. Para ello, en los apartados de Metodología y Plan de trabajo, y en Métodos de evaluación, se especifica la adaptación que se llevará a cabo de estos elementos curriculares en el caso de que la situación lo requiera.

## 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

## 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.  
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.

IV. Actividades Formativas			
Tipo	Contenido	HORAS	PRESEN.
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%
<b>Todas las actividades cuya presencialidad sea del 100%, podrán ser realizadas de forma presencial o en remoto, según la evolución de la situación sanitaria.</b>			

<b>V. Metodologías docentes</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Contenido</b>
MD1. Clases Teóricas a través de la plataforma virtual.	Mediante clases magistrales a través del campus virtual 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 a través de la plataforma virtual.	Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con los contenidos teóricos de cada materia.
MD3. Tutorías a través de la plataforma virtual.	Intercambio de ideas y resolución de dudas con el profesor correspondiente sobre los contenidos de cada asignatura y la realización de los trabajos prácticos. Se llevará a cabo a través del recurso de la plataforma virtual.
<b>Todas estas actividades podrán ser realizadas de forma presencial o en remoto, según la evolución de la situación sanitaria.</b>	

## 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 Convocatoria Ordinaria, deben aprobarse cada una de las tres partes de la asignatura de forma independiente con una calificación igual o superior a 5.0 puntos en una escala de 0 a 10 puntos.

La primera parte consta de 15 cuestionarios, cada uno sobre los temas que componen la asignatura. Para poder superar esta parte de la asignatura se deben realizar todos los cuestionarios y tener una media igual o superior a 5.0 puntos en una escala de 0 a 10 puntos.

La segunda parte constará de tres trabajos con las características que se mencionen en estos.

El alumno deberá elegir de entre cinco trabajos propuestos (es decir, se proporcionarán cinco trabajos de los que el alumno deberá realizar tan solo tres de ellos, que serán los que puntuarán. Si el alumno hace más, se valorarán los tres primeros que se entreguen). Para superar esta segunda prueba habrá que tener una media igual o superior a 5.0 puntos en una escala de 0 a 10 puntos.

La tercera prueba será el examen final, que se hará de forma escrita y que constará de 50 preguntas en formato cuestionario y dos preguntas a desarrollar. Para aprobar esta parte, se requiere tener una media igual o superior a 5.0 puntos en una escala de 0 a 10 puntos.

En caso de que alguna de las tres partes de la asignatura quede suspensa en Evaluación Ordinaria (con una calificación inferior a 5.0 puntos en una escala de 0 a 10 puntos), deberá ser realizada en la Convocatoria Extraordinaria, mientras que las aprobadas quedarán registradas a la espera de la calificación de la parte suspensa.

Para aprobar la asignatura es obligatorio aprobar (un 5.0 sobre 10) cada de una de las partes por separado. Si alguna estuviera suspensa la calificación final sería de suspenso, incluso aunque la nota media final ponderara por encima del 5.0., pues no cumpliría el requisito de aprobar cada parte por separado.

### **Evaluación Extraordinaria:**

Los alumnos que no consigan superar la Convocatoria Ordinaria, ya sea por no haber superado alguna parte o porque no se hayan presentado, deberán presentarse obligatoriamente a la Convocatoria Extraordinaria (reevaluación) para verificar la adquisición de las competencias establecidas en esta Guía Docente. Los criterios aplicables se encuentran en el apartado VI.B.

Todas las partes suspensas en la Convocatoria Ordinaria deberá ser superada en la Convocatoria Extraordinaria para poder superar la asignatura:

- Si no se ha superado la primera parte en Evaluación Ordinaria, se tendrán que realizar y superar, con una calificación media igual o superior a 5.0 en una escala de 0 a 10 puntos, todos los test del campus virtual habilitados para la Evaluación Extraordinaria.
- Si no se ha superado la segunda parte en la Convocatoria Ordinaria, se tendrá que realizar y superar, con una calificación igual o superior a 5.0 en una escala de 0 a 10 puntos, un único trabajo final que cuente con las características que se mencionen en la descripción de este.
- En caso de no haber superado la tercera parte en Convocatoria Ordinaria, el alumno deberá realizar y superar en la Evaluación Extraordinaria el examen final con una calificación igual o superior a 5.0 en una escala de 0 a 10 puntos.

Para poder superar la asignatura, es necesario que estén aprobadas con una calificación de 5.0 o superior en una escalada de 0 a 10 puntos todas las partes de la asignatura. Las partes superadas en Convocatoria Ordinaria no tendrán que realizar en la Convocatoria Extraordinaria.

<b>VI.A Criterios aplicables a la evaluación ordinaria</b>				
<b>VI.A. Sistema de evaluación</b>	<b>Tipo [1] Criterios aplicables a la evaluación continua (convocatoria ordinaria)</b>		<b>Ponderación</b>	<b>Periodo</b>
<b>Prueba 1:</b>	<b>Acumulativa</b>			
Realización y evaluación de los cuestionarios y actividades prácticas dentro del campus virtual (comentarios de texto o artículos, foros, debates,..).	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Deberán realizarse todos los cuestionarios.	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	15%	Durante el Curso o Semestre
<b>Prueba 2:</b>	<b>Acumulativa</b>			
Presentación y evaluación de trabajos en el campus virtual.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Para superar este criterio, la media ponderada de los tres trabajos deberá ser igual o superior a 5.0.	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	15%	Durante el Curso o Semestre
<b>Prueba 3:</b>	<b>Acumulativa</b>			
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).	70%	Al final del Curso o Semestre
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>	



<b>VI.B Criterios aplicables a la evaluación extraordinaria</b>				
<b>VI.B. Sistema de evaluación</b>	<b>Tipo [2] Criterios aplicables a la evaluación extraordinaria (convocatoria extraordinaria)</b>		<b>Ponderación</b>	<b>Periodo</b>
<b>Prueba 1:</b>	<b>Acumulativa</b>			
Realización y evaluación de los cuestionarios y actividades prácticas dentro del campus virtual (comentarios de texto o artículos, foros, debates...).	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Deberán realizarse todos los cuestionarios.	No Reevaluable.	15%	Al final del curso
<b>Prueba 2:</b>	<b>Acumulativa</b>			
Presentación y evaluación de trabajos en el campus virtual.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10). Se deberá obtener una calificación igual o superior a 5.0 en el trabajo a realizar.	No Reevaluable.	15%	Al final del curso
<b>Prueba 3:</b>	<b>Acumulativa</b>			
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.	70%	Al final del curso

<b>VII. A. Programa de la asignatura</b>
<p>Tema 1: Los Servicios en la Sociedad Actual</p> <p>Tema 2: La Dirección de Operaciones en las Empresas de Servicios.</p> <p>Tema 3: La Estrategia de Operaciones.</p> <p>Tema 4: Servicio y Proceso: El sistema de entrega en servicios.</p> <p>Tema 5: Localización y Distribución en Planta.</p> <p>Tema 6: Capacidad en Servicios. Líneas de Espera</p> <p>Tema 7: La Calidad en el Servicio.</p>

## VIII. Bibliografía

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

**IMPORTANTE:** 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.