



Asignatura: Dirección de Operaciones de Servicios  
Código: 19494  
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas  
Nivel: Grado  
Tipo: Optativa  
Nº. de Créditos: 6 ECTS

## ASIGNATURA / COURSE TITLE

Dirección de Operaciones de Servicios / Service Operations Management

### 1.1. Código / Course number

19494

### 1.2. Materia/ Content area

Organización / Organization

### 1.3. Tipo / Course type

Optativa / Optional

### 1.4. Nivel / Course level

Grado / Bachelor

### 1.5. Curso / Year

Cuarto / Fourth

### 1.6. Semestre / Semester

Primero / First

### 1.7. Número de créditos / Credit allotment

6 ECTS

### 1.8. Requisitos previos / Prerequisites

Se recomienda poseer conocimientos de Matemáticas, Estadística, Econometría y Dirección Estratégica. / It is recommended to have knowledge of Mathematics, Statistics, Econometrics and Strategic Management.



Asignatura: Dirección de Operaciones de Servicios  
Código: 19494  
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas  
Nivel: Grado  
Tipo: Optativa  
Nº. de Créditos: 6 ECTS

## 1.9. Requisitos mínimos de asistencia a las sesiones presenciales/ **Minimum attendance requirement**

La asistencia es obligatoria. Se requiere un mínimo de asistencia del 80% a las clases teóricas y prácticas, y del 100% a las tutorías de seguimiento de los proyectos y a las presentaciones de todos proyectos realizados en la asignatura.

## 1.10. Datos del equipo docente / **Faculty data**

El equipo docente está integrado por profesores del siguiente departamento:  
/ **The faculty is composed of professors from the following department:**

### **Departamento de Organización de Empresas**

Módulo E-8

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

C/ Francisco Tomás y Valiente, 5

Universidad Autónoma de Madrid

28049 Madrid

Secretaría: Despacho E-8-311

Tel.: (+34) 91 497 4398

Fax: (+34) 91 497 2994

[administracion.organizacion.empresas@uam.es](mailto:administracion.organizacion.empresas@uam.es)

Web:

[http://www.uam.es/ss/Satellite/Economicas/es/1234888139979/subhomeDepartamento/Organizacion\\_de\\_Empresas.htm](http://www.uam.es/ss/Satellite/Economicas/es/1234888139979/subhomeDepartamento/Organizacion_de_Empresas.htm)

Los profesores concretos encargados de la docencia de cada asignatura aparecen en los horarios de cada curso académico, disponibles en la siguiente página web: / **The concrete professors in charge of teaching each subject can be seen in each academic course schedule, which is available at the following web page:**

[http://www.uam.es/ss/Satellite/Economicas/es/1242650730114/contenidoFinal/Horarios\\_y\\_aulas.htm?idenlace=1242661251796](http://www.uam.es/ss/Satellite/Economicas/es/1242650730114/contenidoFinal/Horarios_y_aulas.htm?idenlace=1242661251796)

Los coordinadores de cada asignatura pueden consultarse en la misma página web. / **Each subject coordinator can be seen also at the same web page.**



Asignatura: Dirección de Operaciones de Servicios  
Código: 19494  
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas  
Nivel: Grado  
Tipo: Optativa  
Nº. de Créditos: 6 ECTS

## 1.11. Objetivos del curso / Course objectives

En los cursos anteriores, los estudiantes han aprendido con gran detalle aspectos de dirección relativos a marketing, comercial, finanzas y contabilidad. Dentro del perfil profesional de Dirección y Organización se ofrece esta asignatura: Dirección de Operaciones de Servicios. Esta asignatura se centra en la función de operaciones, una de las prioritarias para la economía de la empresa. Dada la gran importancia de los servicios en los últimos años, tanto en PIB como en empleo en las economías de todos los países desarrollados, se ha optado por incidir en las operaciones de servicio; ya sean empresas de servicios u operaciones de servicio dentro de cualquier tipo de organización.

### Objetivos

Los objetivos generales de la asignatura son conocer los conceptos, modelos y técnicas más importantes que configuran la función de operaciones desde una perspectiva realista y práctica, orientados hacia la dirección de servicios.

De forma específica, se pueden determinar los siguientes objetivos:

1. Conocer los aspectos básicos relacionados con las operaciones de servicios
2. Dominar los aspectos que tienen que ver con el diseño de las operaciones: Cómo se diseñan y desarrollan nuevos servicios, qué tecnología existe disponible y su impacto en productividad y rentabilidad, el papel que ocupan las personas que prestan servicios, la gestión de la calidad en los servicios y su control, cómo se pueden mejorar servicios ya existentes, cómo se deben llevar a cabo, con qué bienes de apoyo y en qué localización.
3. Aprender a gestionar operaciones de servicio, utilizando métodos cuantitativos rigurosos, considerando las relaciones con proveedores, la perspectiva global de las operaciones y la dirección de proyectos.

Las competencias que se desarrollarán en la asignatura se relacionan a continuación y están codificadas según las competencias definidas para el Grado:

### Competencias genéricas

- Capacidad teórica de análisis y síntesis (CG1)
- Capacidad creativa para encontrar nuevas ideas y soluciones (CG3)
- Capacidad para detectar oportunidades y amenazas (CG4)
- Capacidad para rendir bajo presión (CG5)
- Capacidad de negociación (CG6)



Asignatura: Dirección de Operaciones de Servicios  
Código: 19494  
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas  
Nivel: Grado  
Tipo: Optativa  
Nº. de Créditos: 6 ECTS

- Capacidad para tomar decisiones (CG7)
- Capacidad crítica y autocrítica (CG8)
- Capacidad para trabajar en equipo de carácter interdisciplinar (CG9)
- Capacidad de liderazgo: habilidad para convencer, influir y motivar a otros (CG11)
- Habilidad para trabajar en un contexto de carácter internacional (CG15)
- Habilidad para la búsqueda, identificación y análisis de las fuentes de información pertinentes al ámbito de estudio (CG16)
- Habilidad de comunicación a través de internet y, manejo de herramientas multimedia para la comunicación a distancia (CG17)
- Habilidad para la presentación en público de trabajos, ideas e informes (CG18)
- Iniciativa y espíritu emprendedor (CG19)
- Preocupación por la calidad y el trabajo bien hecho (CG20)
- Saber gestionar eficazmente el tiempo (CG23)

#### **Competencias específicas**

- Saber formular, evaluar y seleccionar las estrategias empresariales (CE23).
- Tomar decisiones empresariales aplicando diferentes modelos teóricos (CE25).

## **1.12. Contenidos del programa / Course contents**

### **Parte I: Introducción a la Dirección de Operaciones de Servicios**

1. Los servicios en la economía
2. Naturaleza de los servicios
3. Estrategia de Servicios

### **Parte II: Diseño de las Operaciones**

4. Diseño de nuevos servicios
5. Tecnología, información y redes aplicados a servicios
6. Las personas en los servicios
7. Calidad en los servicios
8. Flujo de proceso y mejora de procesos
9. Encuentro con los servicios
10. Instalaciones de apoyo
11. Localización de las instalaciones

### **Parte III: Gestión de las operaciones**

12. Gestión de la capacidad y la demanda
13. Predicción de la demanda
14. Planificación de la capacidad y Modelos de filas de espera



Asignatura: Dirección de Operaciones de Servicios  
Código: 19494  
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas  
Nivel: Grado  
Tipo: Optativa  
Nº. de Créditos: 6 ECTS

- 15. Gestión de bienes facilitadores
- 16. Relaciones con proveedores de servicios
- 17. Crecimiento y globalización
- 18. Dirección de proyectos

### 1.13. Referencias de consulta / Course bibliography

#### Bibliografía Básica:

- Fitzsimmons, J.A.; Fitzsimmons, M.J. (2014): "Service Management. Operations, Strategy, Information Technology". 8<sup>th</sup> Edition. McGraw-Hill International Edition.
- Johnson, R.; Clark, G. (2012): "Service Operations Management. Improving Service Delivery". 4<sup>th</sup> Edition. Prentice Hall.

#### Bibliografía Complementaria:

- Chase, R.B.; Aquilano, N.J. (2013): Administración de Operaciones: Producción y cadena de suministro. 13<sup>a</sup> Edición. McGraw-Hill.
- Domínguez Machuca, J.A.; García González, S.; Domínguez Machuca, M.A.; Ruiz Jiménez, A. y Alvarez Gil, M.J. (1995): "Dirección de operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios". McGraw-Hill. Madrid.
- Domínguez Machuca, J.A.; García González, S.; Domínguez Machuca, M.A.; Ruiz Jiménez, A. y Alvarez Gil, M.J. (1995): "Dirección de operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios". McGraw-Hill. Madrid.
- Heizer, J.; Render, B. (2015): "Dirección de la Producción y de las Operaciones. Decisiones Estratégicas". 11<sup>a</sup> Edición. Prentice Hall Iberia. Madrid.
- Heizer, J.; Render, B. (2015): "Dirección de la Producción y de las Operaciones. Decisiones Tácticas". 11<sup>a</sup> Edición. Prentice Hall Iberia. Madrid.
- Hill, A.; Hill, T. (2012): Operations Management. 3<sup>rd</sup> Edition. Palgrave Macmillan.
- Martín Peña, M.L. (Coord.) y Otros (2003): Dirección de la producción: Problemas y ejercicios resueltos. Prentice Hall Iberia. Madrid.
- Reid, R.D.; Sanders, N.R. (2010): Operations Management. An integrated approach. 4th Edition. Wiley.
- Render, B.; Haksever, C. (2013): "Service Management: An Integrated Approach to Supply Chain Management and Operations", 1<sup>st</sup> Edition. Pearson.



Asignatura: Dirección de Operaciones de Servicios  
Código: 19494  
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas  
Nivel: Grado  
Tipo: Optativa  
Nº. de Créditos: 6 ECTS

- Schroeder, R.G.; Goldstein, S.M.; Rungtusanatham, M.J. (2011): “Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos”. 5ª Edición. McGraw-Hill.
- Slack, N.; Chambers, S.; Johnson, R.; Betts, A. (2009): “Operations and Process Management. Principles and practice for strategic impact”. 2<sup>nd</sup> Edition. Prentice Hall.
- Villalba Vilá, D.; Bueno Hernández, Y. (2012): “Decisiones empresariales con hoja de cálculo”. Pirámide.
- Villalba Vilá, D.; Jerez Méndez, M. (1990): “Sistemas de optimización para la planificación y toma de decisiones”. Pirámide. Madrid.

## 2. Métodos Docentes / Teaching methodology

### Clases teóricas

El objeto de las clases teóricas es que los alumnos conozcan los conceptos, modelos, metodologías, técnicas, etc. que conforman los temas estudiados. Previo a cada tema los alumnos deberán haber leído los materiales que se les indique.

### Clases prácticas

Junto con el material del curso, en Moodle se irán publicando problemas, casos y cuestiones teóricas que los estudiantes deberán realizar en la fecha que indique el profesor.

### Actividades complementarias

#### ▪ Elaboración de un proyecto en equipo

Los estudiantes se constituirán en equipos de trabajo y deberán elegir un proceso de la vida real. Deberán describirlo, presentar cuál es su situación actual, cómo se puede mejorar dicho proceso, las mejoras que implantarían, cómo las implantarían y sus impactos técnicos y económicos.

Este trabajo pretende aplicar los conceptos teóricos a una empresa real, fomentar y mejorar la capacidad de trabajo en equipo, y capacitar a los alumnos para la preparación y presentación de informes y su defensa.

El profesor fijará una sesión inicial para presentar el proyecto, los objetivos que persigue y cómo se realizará su evaluación. Posteriormente, fijará con cada grupo de estudiantes una serie de tutorías programadas para realizar un seguimiento del proyecto. Cada uno de los proyectos elaborados se presentará en clase en las últimas semanas de curso.

#### ▪ Visita a un centro de operaciones de una empresa o institución

Está prevista la visita a un centro de operaciones con el fin de conocer cómo se dirige y las complejidades que presenta.



Asignatura: Dirección de Operaciones de Servicios  
Código: 19494  
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas  
Nivel: Grado  
Tipo: Optativa  
Nº. de Créditos: 6 ECTS

### Docencia en red

El material de la asignatura estará disponible en Moodle:

<https://moodle.uam.es/>

## 3. Tiempo de trabajo del estudiante / Student workload

La asignatura Dirección de Operaciones de Servicios tiene una carga lectiva de 6 ECTS. Cada crédito supone 25 horas de trabajo del estudiante. Por tanto, esta asignatura tiene 150 horas de trabajo para el estudiante que se distribuyen de la siguiente forma:

Actividad	Horas	ECTS
Asistencia a clases (13 semanas x 3 horas/semana)	39	1,56
Asistencia a presentaciones de proyectos (2 semanas x 3 horas /semana)	6	0,24
Asistencia a tutorías programadas (4 tutorías x 0,5 horas/tutoría)	2	0,08
Asistencia a visita a centro de operaciones	3	0,12
Realización de pruebas teóricas individuales	2	0,08
Total de Actividades presenciales	52	2,08
Estudio y preparación de clases	18	0,72
Estudio y solución de actividades prácticas en equipo (problemas, casos)	20	0,80
Elaboración del proyecto (12 semanas x 5 horas/semana)	60	2,4
Total de Actividades no presenciales	98	3,92
Tiempo total de Trabajo del estudiante	150	6

## 4. Métodos de evaluación y porcentaje en la calificación final / Evaluation procedures and weight of components in the final grade

Como consecuencia de la organización de la asignatura, aquellos estudiantes que cumplan los requisitos mínimos de asistencia serán evaluados de la siguiente forma:

### Convocatoria Ordinaria

Evaluación continua: el 100% de la calificación final

- Prácticas entregadas en equipo (problemas o casos) serán el 20% de la calificación final. Cada práctica se evaluará de 0 a 10. Aquellos alumnos



Asignatura: Dirección de Operaciones de Servicios  
Código: 19494  
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas  
Nivel: Grado  
Tipo: Optativa  
Nº. de Créditos: 6 ECTS

que no entreguen su práctica en la fecha prevista recibirán un 0 como nota de esa práctica.

- Pruebas individuales, presentaciones o discusiones de parte de los temas, supondrán el 20% de la calificación final. Cada prueba se evaluará de 0 a 10. Aquellos alumnos que no realicen las pruebas recibirán una nota de 0 en las pruebas correspondientes.
- Elaboración y presentación de un proyecto en equipo será el 60% de la calificación final. Los proyectos serán evaluados de 0 a 10 y los criterios de evaluación de los proyectos serán presentados en los primeros días de clase y publicados en Moodle.

En la convocatoria ordinaria, los estudiantes que no cumplan los requisitos mínimos de asistencia serán evaluados considerando:

- Evaluación continua como el 50% de la calificación final
- Examen final que supondrá el 50% restante de la calificación final.

## 5. Cronograma\* / Course calendar

Semana	Contenido	Horas presenciales	Horas no presenciales del estudiante
1	Presentación de la asignatura y del proyecto. Tema 1	4,5	7
2	Tema 2 Tema 3	3,5	7
3	Tema 4 Tema 5	3,5	7
4	Tema 6 Tema 7	3,5	7
5	Tema 7	3,5	7
6	Tema 8	3,5	7
7	Tema 9	3,5	7
8	Tema 10	3,5	7
9	Tema 11 Visita a centro de operaciones	4,5	7
10	Tema 12 Tema 13	3,5	7
11	Tema 14 Tema 15	3,5	7
12	Tema 16 Tema 17	3,5	7
13	Tema 18 Presentaciones de proyectos	3,5	7
14	Presentaciones de proyectos	4,5	7
15	Examen final (en su caso)	2	





Asignatura: Dirección de Operaciones de Servicios  
Código: 19494  
Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas  
Nivel: Grado  
Tipo: Optativa  
Nº. de Créditos: 6 ECTS

\*Este cronograma tiene carácter orientativo.