

CUADERNILLO DE ACTIVIDADES

DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN SERVICIOS

**Grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de
Servicios**



DIAZ-GARRIDO, ELOÍSA; MARTÍN-PEÑA, MARÍA LUZ (2022). Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



TEMA 1: La Estrategia de Operaciones

Presentación

Con estas actividades se pretende que el alumno sea capaz de analizar la estrategia de operaciones en una empresa de servicios desde un punto de vista práctico. Para ello se proponen diferentes tipos de actividades.

ACTIVIDAD 1: Mapa conceptual

Elabore un mapa conceptual (de una sola página) con los aspectos centrales estudiados en el TEMA 1.

ACTIVIDAD 2: Preguntas de revisión

1. En los servicios ofrecidos por una entidad financiera, analice para el caso concreto del *servicio de atención personalizada en la consulta de un médico*, las implicaciones estratégicas relacionadas con:
 - a) las relaciones con los clientes y la fidelización,
 - b) la naturaleza de la demanda y de la oferta y
 - c) los métodos de entrega de los servicios,estudiadas en el epígrafe 1.1.
2. Identifique las prioridades competitivas seguidas por empresas de servicios como un Hostal y un Hotel de cinco estrellas. Explique y justifique las posibles diferencias encontradas.
3. Piense en una empresa de servicios que siga una estrategia competitiva de *diferenciación del producto*, explique cómo será su estrategia funcional de operaciones.

Actividad 3. Lectura

Para finalizar, debe leer el artículo de investigación que se encuentra en el siguiente enlace (<https://revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/viewFile/229/229>) relacionado con la estrategia de operaciones en empresas de servicios.



TEMA 2: Servicio y Proceso:

El sistema de entrega en servicios

Presentación

Con estas actividades se pretende que el alumno sea capaz de conocer y analizar la decisión estratégica relativa a cómo se presta un servicio, es decir, relativa al proceso de prestación del servicio. Para ello se proponen tres tipos de actividades: varias preguntas de revisión, el visionado análisis de un video y una tarea adicional de documentación.

ACTIVIDAD 1: Preguntas de revisión

1. Busque ejemplos de procesos de empresas de servicios reales para cada posición de la diagonal principal en la **matriz sistema-servicio**.
2. Piense en las técnicas que utilizaría para diseñar el proceso de prestación del servicio ofrecido en una **oficina de correos**.

ACTIVIDAD 2: Visionado y análisis video

La actividad consiste en visionar el video que encontrarás en este enlace https://youtu.be/Kn_nQRtcvrwy responder a la siguiente pregunta:

Identifica los procesos en el sistema de entrega de servicios que ofrecen cada una de las empresas que aparecen en el video.

Actividad 3. Documentación

Seleccione un artículo publicado en la prensa (diarios, expansión, cinco días, economistas, revistas especializadas, Internet...) relativo a alguna de las cuestiones tratadas en los contenidos teóricos estudiados en el Tema 2. El alumno deberá entregar al profesor el artículo en cuestión y un breve ensayo (máximo 500 palabras) en el que explique la idea o ideas básicas de la lectura y su relación con los contenidos del tema.



TEMA 3: Localización y Distribución en Planta en Empresas de Servicios

Presentación

Con estas actividades se pretende que el alumno sea capaz de conocer y analizar la decisión estratégica relativa a dónde se localiza una empresa de servicios y cómo se organiza la instalación de servicios. Para ello se proponen tres tipos de actividades: varias preguntas de revisión y un caso práctico de estudio.

ACTIVIDAD 1: Preguntas de revisión

1. ¿Qué tipo de empresas de servicios optan por localizarse en las “zonas prime” de las grandes ciudades? Justifique su respuesta y ponga un ejemplo.
2. Analice los cambios más importantes en la distribución en planta de las empresas de servicios tras los cambios acometidos a causa del Covid-19. Explíquelo a través de un ejemplo.

ACTIVIDAD 2: Caso Práctico

TESLA DESPLIEGA UN SALÓN VIP CON TODOS LOS SERVICIOS EN UN SUPERCHARGER EN ALEMANIA¹

Uno de los grandes valores de Tesla respecto al resto de fabricantes es su inmensa red de carga desplegada por todo el mundo denominada Supercharger.

Esta red de estaciones de carga que ahora en Europa se empiezan a abrir al resto de coches eléctricos permite que hacer un viaje con un coche eléctrico no sea un drama o una aventura.

Cuando Tesla monta una nueva estación de carga Supercharger suele buscar ubicaciones donde en los alrededores existan servicios como cafeterías, bares o restaurantes para así dar una opción a sus clientes de poder tomar algo mientras el vehículo carga.

Es cierto que no siempre es fácil llegar a un acuerdo o elegir una ubicación adecuada por lo que en ocasiones podemos encontrarnos Supercharger en lugares que en los alrededores no hay nada.

Para solventar este problema, Tesla ha empezado a desplegar una especie de lugares VIP en Alemania, donde junto a bk World ofrecen todo tipo de servicios y comodidades.

¹<https://somoselectricos.com/tesla-despliega-salon-vip-servicios-en-supercharger-alemania/>



En dichos salones VIP, que solo se puede acceder a través de la APP ya que es un servicio exclusivo para los usuarios que estén cargando su coche eléctrico en los Supercharger, se encuentran desde diferentes máquinas de vending, salones para descansar, baños completos e incluso una Nintendo Switch para jugar. Incluso en el exterior se encuentra una máquina que te cocina una pizza en apenas 4 minutos.

bk World ha detallado más características de estos salones que son muy fáciles de desplegar y que en los próximos años tiene previsto cubrir 300 ubicaciones más en toda Europa.

«bk World se compone de lo que se conoce como Qubes: elementos de sala modulares y transportables que se pueden combinar de varias maneras para satisfacer una amplia variedad de requisitos de espacio en el sitio. Cuando una instalación de carga crece, su bk World puede crecer con ella. Qubes se puede montar, desmontar y reubicar en muy poco tiempo. Esta es una noticia particularmente buena para los propietarios, pero también para los operadores de instalaciones de carga. Si un contrato de arrendamiento expira, bk World ofrece la mayor flexibilidad posible. La versión más pequeña, con una sala de estar y baño Qube, ocupa alrededor de 50 metros cuadrados, pero no hay un límite de tamaño superior para bk World. Esto reduce el desperdicio de material y hace que las demoliciones sean cosa del pasado. Y la adaptabilidad inherente de bk World hace que sea más fácil encontrar ubicaciones adecuadas.

El bk World en Endsee ya está abierto y listo para dar la bienvenida a todos los visitantes al parque de carga de Tesla. Pero esta primera ubicación es solo el comienzo: en los próximos cinco años, bk World Holding GmbH planea abrir 300 ubicaciones en toda Europa. bk World llegará pronto a los parques de carga administrados por los mayores operadores de puntos de carga y proveedores de energía, en beneficio de los clientes, los minoristas y el medio ambiente.»

En este video encontrarás un ejemplo: <https://youtu.be/H8KQAE00dqs>

Cuestiones para desarrollar

Analice las decisiones de localización y distribución en planta que aparecen en el caso.



TEMA 4: La Capacidad en Servicios

Presentación

Con estas actividades se pretende que el alumno sea capaz de conocer y analizar la decisión estratégica relativa a la gestión de la capacidad de una empresa de servicios. Para ello se proponen tres tipos de actividades: la elaboración de un mapa conceptual, el análisis de varias preguntas de revisión y una lectura.

ACTIVIDAD 1: Preguntas de revisión

Las preguntas que se presentan a continuación servirán al alumno como autocomprobación de los conocimientos adquiridos en el tema.

1. Qué mecanismos de gestión de la capacidad (planificación de la demanda y planificación de la oferta) utilizaría en los diferentes procesos de servicios que se pueden dar en una **sala de cine**.
2. ¿Cuáles son los elementos o componentes de los siguientes sistemas de colas? Elija uno y Dibuje y explique la configuración de cada uno de ellos
 - Servicio de caja (ventanilla) en una oficina bancaria
 - Peaje de una autopista

ACTIVIDAD 2: Lectura comentada

Realice un breve ensayo (máximo 250 palabras) en el que explique la idea o ideas básicas de la lectura que está disponible en el siguiente enlace y su relación con los contenidos del tema.

https://www.elcorreo.com/internacional/europa/caos-aeropuerto-heathrow-20220712183506-ntrc_amp.html



TEMA 5: La Calidad en el Servicio

Presentación

Con estas actividades se pretende que el alumno sea capaz de analizar el significado y la importancia de la calidad del servicio que se presta al cliente desde un punto de vista práctico. Para ello se proponen dos tipos de actividades: varias preguntas de revisión y una tarea adicional de documentación.

ACTIVIDAD 1: Análisis video

Después de visionar el video disponible en el siguiente enlace, <https://youtu.be/OKoK4yCCvg4>

1. **Analice la Calidad de Servicio ofrecida por la empresa Logística**
2. **Cómo piensa que la tecnología utilizada por la empresa puede influir en la percepción de la calidad del servicio ofrecida por esta empresa**

ACTIVIDAD 2. Documentación

Busque algún cuestionario realizado por una empresa de servicios. Analice las dimensiones recogidas en el mismo. Identifique posibles limitaciones y proponga posibles mejoras, en base al modelo SERVQUAL analizado en el tema.



DIAZ-GARRIDO, ELOÍSA (2022). Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

