Universidad de Puerto Rico en Bayamón
#170 Carr. 174 Parque Industrial Minillas
Bayamón, PR 00959
Tels. (787) 993-8853, (787) 993-0000, Ext. 3035 o 3037, Fax (787) 993-8900

Senado Académico
Secretaría

CERTIFICACIÓN NÚM. 52-2014-2015

Yo, Arnaldo Rodríguez Rivera, secretario ejecutivo del Senado Académico de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón, **CERTIFICO QUE:**

El Senado Académico, en reunión ordinaria celebrada el 14 de mayo de 2015, aprobó el curso *GEMA 4108 – Gerencia de operaciones de servicios* (3 créditos) que ofrecerá el Departamento de Ingeniería y Tecnologías de la Ingeniería.

Y PARA QUE ASÍ CONSTE, expido la presente certificación en Bayamón, Puerto Rico, hoy 28 de mayo de 2015.

Arnaldo Rodríguez Rivera
Secretario Ejecutivo

Vo.Bo. Margarita Fernández Zavala
Rectora

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN BAYAMÓN
INDUSTRIAL MINILLAS 170 CARR. 174
BAYAMÓN, PR 00959-1911
TEL. (787) 993-8869 EXT. 3561

DECANATO DE ASUNTOS ACADÉMICOS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA INGENIERÍA

RECIBIDO
MAY 12 2015
JUNTA Y SENADO

PRONTUARIO

Título : **Gerencia de Operaciones de Servicios**

Codificación : GEMA 4108 (sugerido)

Créditos : Tres (3)

Horas de contacto : Tres (3) horas

Prerrequisito : GEMA 4001

Descripción del curso : Este curso estará dirigido al estudio de organizaciones de servicios (no manufacturas). El sector de servicios ha sido el de mayor crecimiento en las economías de países desarrollados Se le dará importancia a las herramientas gerenciales, así como los métodos cuantitativos para hacer una buena gestión en estas organizaciones.

Objetivos de aprendizaje : Al completar el curso el estudiante será capaz de:

1. Reconocer y aplicar los conceptos generales de la gerencia de organizaciones de servicio
2. Aplicar conocimientos de los modelos cuantitativos para la gerencia de organizaciones de servicio.
3. Resolver los problemas de pronóstico, calidad y capacidad de la gerencia de las organizaciones de servicio.
4. Trabajar en grupo con el propósito de resolver problemas que surgen en el mundo empresarial.

Bosquejo de contenido y distribución de tiempo

Los temas de los casos serán:

TEMA	HORAS CONTACTO
Reconocer las organizaciones de servicio en la economía 1. Definir la función de servicio 2. Determinar el rol de servicio en la economía 3. Reconocer la naturaleza de los sectores de servicio	3
Reconocer la naturaleza y las características de la función de servicio 1. Distinguir las características de la operación de servicio 2. Clasificar las estrategias utilizadas en las organizaciones de servicio	3

TEMA	HORAS CONTACTO
Desarrollar las estrategias básicas de la función de servicio 1. Entender la visión de la estrategia de servicio 2. Reconocer las ventajas competitivas 3. Utilización de información para clasificar clientes 4. Reconocer el estado de competitividad de las compañías de servicio	3
Diseñar y desarrollar nuevos servicios 1. La importancia de innovación en la función de servicio 2. Desarrollar nuevos servicios 3. Taxonomía del proceso de diseño de servicio 4. Propiedad intelectual	3.0
Examen I	1.5
Calidad de servicio 1. Definir el concepto de calidad en el área de servicios 2. Interpretar el concepto de medidas de calidad en el área de servicios 3. Procesos de estadísticas y de control en el área de servicios	4.5
Servicio relacionado con la cadena de suministro 1. Relaciones actuales de clientes y suplidores	4.5
La globalización en el área de servicios 1. Crecimiento y expansión en el área doméstica 2. Franquicias 3. Estrategia de globalización en la función de servicios	3
Examen II	1.5
Modelos cuantitativos para la gerencia de servicios 1. Definir la capacidad en el área de servicios 2. Modelos analíticos de colas	6
Pronóstico de demanda en el área de servicios 1. Determinar modelos para el pronóstico 2. Modelos de series de tiempo	6
Inventario en la gerencia de servicios 1. Identificar las teorías de inventario 2. Modelos cuantitativos 3. La gerencia de inventario en situaciones de certidumbre	4.5
Examen III	1.5
Total	45

Técnicas instruccionales: Conferencias, discusiones de casos e investigaciones supervisadas. Además se utilizará el aprendizaje a base de problemas y el aprendizaje cooperativo donde se formarán grupos de trabajo. *De surgir algún cambio a esta norma general, el profesor lo informará al comienzo del curso.*

Recursos mínimos disponibles o requeridos:

El estudiante debe tener acceso a una computadora que pueda ejecutar un programado estadístico.

Técnicas de evaluación: La nota del estudiante se computa a base de los siguientes criterios:

❑ Exámenes parciales (3)	45%
❑ Tareas del grupo	10%
❑ Asignaciones	15%
❑ Asistencia y participación	10%
❑ Examen final	20%
	100%

Acomodo razonable:

La UPRB cumple con la ley ADA (*American with Disabilities Act*) y con la Ley 51 (Servicios Educativos Integrales para Personas con Impedimentos) para garantizar la igualdad en el acceso a la educación y servicios. Todo estudiante que sienta que necesita acomodo razonable basado en el impacto de su impedimento, deberá visitar la Oficina de Servicios para Estudiantes Universitarios con Impedimentos (OSEUI), localizada en el primer piso del Centro de Estudiantes, al lado de la Cafetería, para discutir sus necesidades específicas y proveer documentación escrita. A solicitud del estudiante, la OSEUI preparará una carta individualizada para cada profesor. Esta carta certifica que el estudiante tiene un impedimento y presenta los acomodos razonables que requiere el estudiante para la obtención de un adecuado aprovechamiento académico. Si usted no está registrado como estudiante con impedimento, por favor visite la Oficina de Servicios para Estudiantes Universitarios con Impedimentos (OSEUI). Favor de informar al profesor(a) del curso sobre tus necesidades especiales y de acomodo razonable para el curso en la tarjeta de información de la primera semana. Se mantendrá confidencialidad.

Integridad académica:

La Universidad de Puerto Rico promueve los más altos estándares de integridad académica y científica. El Artículo 6.2 del Reglamento General de Estudiantes de la UPR (Certificación Núm. 13, 2009-2010, de la Junta de Síndicos) establece que "la deshonestidad académica incluye, pero no se limita a: acciones fraudulentas, la obtención de notas o grados académicos valiéndose de falsas o fraudulentas simulaciones, copiar total o parcialmente la labor académica de otra persona, plagiar total o parcialmente el trabajo de otra persona, copiar total o parcialmente las respuestas de otra persona a las preguntas de un examen, haciendo o consiguiendo que otro tome en su nombre cualquier prueba o examen oral o escrito, así como la ayuda o facilitación para que otra persona incurra en la referida conducta". Cualquiera de estas acciones estará sujeta a sanciones disciplinarias en conformidad con el procedimiento disciplinario establecido en el Reglamento General de Estudiantes de la UPR vigente.

Sistema de calificación :

100-90	A
89-79	B
78-68	C
68-57	D
56-0	F

Bibliografía:

Texto:

Fitzsimmons J. (2014). *MP Service Management with Service Model Software Access Card.* (8th Edition), Mc Graw Hill. ISBN-13 9780077841201

Referencias:

APICS is the leading professional association for supply chain and operations management. Retrieved from www.apics.org.

Bell,S. J., & Ludington, J. A. (2006). *"Coping with Customer Complaints".* Journal of Service Research 8, no3. (pp. 221-33).

Kandampully, J. (2012). *Service Management The New Paradigm in Retailing Springer.*

Ketchen, DJ, Hult, G. T. (2007). *"Bridging organization theory and supply chain management: The case of best value supply chains".* Journal of Operations Management.

Rousseau, K. Gautier, D. Wardell, D. A. (2015). *"Upheavals of Globalization in the Shea Value Chain: The Maintenance and Relevance of Upstream Shea Nut Supply Chain Organization in Western Burkina".* World Development.

Sherman D., & Zhu J. (2006), *Service Productivity Management Improving Service Performance using Data Envelopment Analysis* (DEA) Springer

Spath, D., & Klaus, P. F. (2007). *Advances in Innovations*, Berlin, Springer.

Stadtler, H. (2015). *Supply Chain Management: Springer.* ISBN: 978-1-84882-951-0

Supply Chain Council advances supply chains through research, benchmarking, and publications. Retrieved from www.cadenadesuministro.es/

Voss, C., Roth, A. V. & Chase, R. B. (2008). *"Experience, Service Operations Strategy, and Services as Destinations: Foundations and Exploratory Investigation" Production and Operations Management.* (17, no. 3).

Creado por: Prof. Fernando Fernández
Marzo 2015

Aprobado por: _____ _____
Presidente Comité Rev. Curricular GEMA Fecha

_____ _____
Director del Departamento Fecha