

COLECCIÓN

PRUEBAS DE EVALUACIÓN

DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN SERVICIOS

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



DIAZ-GARRIDO, ELOÍSA; MARTIN-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/).



PRUEBA DE EVALUACIÓN 1:
Test teórico-Práctico

Objetivos:

La prueba de evaluación consta de **2 PARTES**:

1. **10 preguntas tipo test** a contestar en la plantilla que se adjunta. Sólo se corregirá si están contestadas las respuestas en la plantilla correspondiente y debe estar escrita a BOLÍGRAFO. Las preguntas puntúan de la siguiente forma: correctas 0.5, incorrectas -0.15 y no contestadas 0. La puntuación máxima de esta primera parte es de 5 puntos.
2. **5 preguntas cortas** a responder en el espacio limitado. La puntuación máxima es de 5 puntos.

La duración total de la prueba es de **1 hora**.

PREGUNTAS TIPO TEST

1. **El servicio de “limpieza” que ofrece EULEN se puede caracterizar, desde el punto de vista del planteamiento de la orientación estratégica:**
 - a) Con un nivel de contacto personal con el cliente alto.
 - b) Como un emplazamiento único.
 - c) Como una acción tangible dirigida a un bien físico.
 - d) Con una fluctuación de la demanda amplia.
2. **Una empresa de servicios prevé un aumento en la demanda de un 20%. ¿Qué medidas puede tomar para resolver este problema?:**
 - a) Incrementar la participación de los clientes en las instalaciones de servicio.
 - b) Ofrecer el servicio más barato.
 - c) Contratar a empleados a tiempo parcial.
 - d) La opción a) y c) son correctas).



3. En el modelo SERVQUAL:

- a) No se puede utilizar para medir la calidad del servicio.
- b) Utiliza la insatisfacción del cliente como indicador de la calidad.
- c) Da respuesta tanto a las dimensiones que integran la calidad, cuándo un servicio es percibido de calidad y qué preguntas deben integrarse en un cuestionario de calidad.
- d) Solo tiene en cuenta las percepciones de los clientes.

4. Respecto a la estrategia de operaciones, señale la opción CORRECTA:

- a) Es una estrategia a nivel de negocio.
- b) Debe ser coherente con la estrategia competitiva pero independiente de las estrategias tomadas en otros departamentos.
- c) No suele facilitar la obtención de una ventaja competitiva.
- d) Debe permitir el logro de las prioridades competitivas u objetivos de operaciones.

5. Los fenómenos de espera:

- a) Se producen cuando se pierde el cliente
- b) Como norma general, el método de prioridad es el LIFO
- c) El fenómeno de colas se produce cuando la capacidad disponible excede la demanda actual
- d) Pueden influir en la calidad percibida del servicio.

6. La localización de los servicios públicos:

- a) Se realiza en base al potencial de mercado que ofrece un determinado lugar.
- b) Tiene en cuenta el concepto de "utilidad".
- c) El factor clave es la competencia.
- d) Todas las opciones anteriores son incorrectas

7. En relación a los procesos de prestación del servicio, indique la opción correcta:

- a) En los servicios en masa, el valor añadido del servicio lo generan las actividades realizadas en el "Front-Office".
- b) El contacto con el cliente es elevado, en los servicios profesionales, ya que el cliente no participa en el proceso de prestación de estos servicios.
- c) Los servicios ofrecidos por una consultoría serían un ejemplo de *Factoría de*



Servicios.

- d) El servicio público de limpieza de las calles, sería un ejemplo de Servicios en Masa.
8. **Si en un supermercado hay 5 cajas, pero solo una de ellas está abierta para el cobro de los clientes, sería un ejemplo de sistema:**
- a) Multicanal, una fase.
 - b) Un canal, una fase.
 - c) Multicanal, multifase.
 - d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.
9. **En relación al diseño de servicios, señale la opción correcta:**
- a) La selección de las coberturas de un seguro de hogar es un ejemplo de diseño modular del servicio.
 - b) El proceso de desarrollo de los servicios sigue una serie de etapas muy diferentes al proceso de diseño y desarrollo de los bienes físicos.
 - c) La automatización del servicio no permite mejorar la productividad en la etapa del diseño.
 - d) El cliente puede participar en el diseño del servicio pero no en la entrega.
10. **La distribución en planta en empresas de servicios:**
- a) Permite mejorar el servicio que se presta sin influir en la percepción de la calidad por parte del cliente.
 - b) El tipo de proceso que se utiliza para prestar al servicio determina la ordenación del resto de factores en la instalación de servicios.
 - c) Da menos importancia a la satisfacción y comodidad del cliente, que al desarrollo de las operaciones del proceso.
 - d) No guarda ninguna relación con la decisión de capacidad y se realiza de forma independiente.



PREGUNTAS CORTAS

1. Relacione los conceptos de la primera columna con los de la segunda, eligiendo para cada una de las situaciones que se proponen, la prioridad competitiva que corresponda. Un concepto de la primera columna queda sin pareja (1 punto).

(1) El cliente es atendido en el momento acordado y sin esperas	(.....) ENTREGAS
(2) La empresa de servicios introduce nuevos servicios cada año	(.....) COSTE
(3) Lo importante para el empresa es conseguir la eficiencia en sus procesos de servicios	(.....) FLEXIBILIDAD
(4) Los servicios se ajustan a las especificaciones de su diseño	(.....) CALIDAD
(5) La empresa de servicios es sostenible	

¿A qué prioridad competitiva corresponde la situación que se ha quedado sin relacionar? Justifique su respuesta

2. La empresa Self-Food es un restaurante de autoservicio donde el cliente se sirve su propia comida. El restaurante está especializado en comida tradicional. El responsable de operaciones desea mejorar la productividad del servicio que se ofrece ¿Qué técnicas de diseño de servicio podrían ser utilizadas? Justifique su respuesta (1 punto).

3. Indique si son verdaderas (V) o falsas (F) las siguientes afirmaciones, justificando su respuesta (1 punto):

- a) La demanda potencial de un servicio en una zona determinada, es el único factor determinante de la decisión de localización.
- b) En un taller mecánico se sigue una distribución en planta orientada al proceso.

4. Ponga un ejemplo de una empresa, cuyos procesos de prestación de servicios puedan ubicarse en diferentes posiciones de la matriz sistema-servicio. Justifique su respuesta. (1 punto)



5. ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por una agencia de viajes al contratar un viaje al Caribe? (1 punto).



PRUEBA DE EVALUACIÓN 2: **Elaboración y Defensa de un Trabajo Final**

Objetivos:

Esta prueba consiste en elaborar un **trabajo final** relativo a los conocimientos desarrollados en la asignatura "Dirección de Operaciones en Servicios". Además el trabajo debe ser expuesto y defendido de forma oral en la fecha establecida en la web de la urjc (Convocatoria ordinaria de exámenes).

El trabajo se debe realizar en grupo (hasta 6 componentes).

El trabajo consiste en **analizar cómo las decisiones que conforman la Estrategia de Operaciones en las empresas de servicios contribuyen o pueden contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. Para ello, se propone:

- **Elegir una empresa de servicios real**
- **Identificar qué decisiones conforman la Estrategia de Operaciones**
- **Valorar cómo cada decisión puede contribuir a la Sostenibilidad (ODSs)**
- **Realizar propuestas diferentes a las identificadas con las que la empresa pueda contribuir al logro de los ODS.**

En este enlace encontrarás un pequeño video explicativo de los principales Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www.youtube.com/watch?v=r5v7Klr7cNs>

Competencias:

Con el desarrollo de esta actividad, se pretende que alumno trabaje las siguientes competencias:

- Capacidad para reunir, analizar e interpretar datos relevantes en el ámbito de los servicios. SOS1. Competencia en la contextualización crítica del conocimiento estableciendo interrelaciones con la problemática social, económica y ambiental, local y/o global.
- Competencia comunicación oral y escrita.
- Creatividad.
- Trabajo en grupo.
- SOS2. Competencia en la utilización sostenible de recursos y en la prevención de impactos negativos sobre el medio natural y social.



- SOS4. Competencia en la aplicación de principios éticos relacionados con los valores de la sostenibilidad en los comportamientos personales y profesionales.

Metodología de trabajo:

Los temas objeto de análisis en esta actividad, son TODOS los que conforman el programa docente de la asignatura “Dirección de Operaciones en Servicios”. Dejando libre elección a los alumnos, con el fin de fomentar la diversidad de cada grupo en la realización de la actividad.

La información necesaria para la realización de la actividad puede ser obtenida a través de distintas fuentes:

- Primaria: Visita a la empresa y obtención directa de información a través de una entrevista o cuestionario pre-establecido.
- Secundaria: Mediante la investigación y análisis de noticias, artículos, informes, eventos, videos,...etc que encuentren en la web.

El trabajo debe ser entregado a través del aula virtual como resolución de la tarea encomendada por el profesor con fecha tope, día y hora establecida en la configuración de la entrega del campus virtual.

La actividad finaliza con la exposición pública del trabajo al resto de estudiantes centrándose en justificar por qué han elegido esa empresa, la valoración por parte del grupo de la estrategia de operaciones y su relación con la sostenibilidad, así como, las propuestas efectuadas para el departamento de operaciones con el fin de lograr el cumplimiento de los ODS.

La Presentación pública seguirá la metodología de *Elevator Pitch* (8-10 minutos de exposición).

Evaluación:

Esta prueba será evaluada de 1 a 10 puntos. Para la superación de la misma es necesario obtener al menos 5 puntos.