



centro adscrito a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

## **POSGRADO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES**

# **GUÍA DOCENTE DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS**

**[2020-21]**

## DATOS GENERALES

<b>Nombre del módulo:</b>	Gestión Integral de los Servicios
<b>Curso:</b>	2020-2021   Primer cuatrimestre
<b>Titulación:</b>	Posgrado en Dirección de Operaciones
<b>Número de créditos (ECTS):</b>	4
<b>Fecha de la última revisión:</b>	Octubre de 2020
<b>Profesor Responsable:</b>	Prof. Oriol Pastor Prof. <sup>a</sup> Marta Caballero

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Este módulo desarrolla aspectos específicos de la gestión de las operaciones en los servicios, profundizando en las áreas claves de gestión de los recursos, gestión de la información, la seguridad laboral y la mejora continua. Especialmente diseñado para pymes, aporta los conocimientos básicos para la gestión integral de los servicios. El contenido está estructurado en cuatro temas:

- El primer tema está dedicado completamente al análisis de **recursos y capacidades** como palanca fundamental para maximizar la eficiencia e incrementar la rentabilidad de los servicios.
- En el segundo tema, se detallan los **flujos de información** que gestiona las operaciones en un entorno de servicios y de pyme, y se analizan las diferentes soluciones para su gestión.
- El tercer tema cubre los aspectos de **seguridad laboral**, desde el aspecto regulador hasta los aspectos que determinan la cultura de seguridad en cualquier empresa.
- El cuarto tema desarrolla la visión de la **mejora continua para pymes**, explorando técnicas y herramientas para generar oportunidades y productividades en el entorno servicios.

Todas las sesiones buscan la máxima interacción con el alumno, de manera que los contenidos puedan adaptarse de forma pragmática a las necesidades profesionales de cada uno.

## 2. OBJETIVOS

- Proporcionar al alumnado una perspectiva global de los elementos clave en la dirección y gestión de las operaciones en el entorno de los servicios.
- Enseñar técnicas y herramientas de gestión de la capacidad de los recursos.

- Identificar las posibles soluciones de gestión de la información en pymes.
- Conocer los elementos clave en la gestión de seguridad laboral.
- Reconocer el valor añadido de la mejora continua en un entorno pyme y adoptar sus herramientas.

### 3. CONTENIDOS

TEMA 1. Gestión de los recursos en los servicios

---

TEMA 2. Gestión de la información

---

TEMA 3. Gestión de la seguridad laboral

---

TEMA 4. Lean para pymes

---

## TEMA 1. Gestión de los recursos en los servicios

### Resultados del aprendizaje

Tras los contenidos expuestos en este tema, el alumnado será capaz de:

- Comprender las claves principales de la gestión de recursos en los servicios.
- Analizar la capacidad disponible.
- Establecer un criterio de dimensionamiento y gestión del punto de equilibrio.
- Conocer el marco de subcontratación de los recursos.

### Contenido

1. Gestión y medición de los recursos en el entorno servicios.
2. Análisis de la carga necesaria.
3. Dimensionamiento de la capacidad disponible.

## TEMA 2. Gestión de la información

### Resultados del aprendizaje

A través de los contenidos de este tema y los casos prácticos, el alumnado será capaz de:

- Valorar la gestión de la información como elemento clave en un sistema de operaciones.

- Identificar los flujos de información en la gestión de las operaciones.
- Conocer las diferentes herramientas para la gestión de la información.

### Contenido

1. Flujos de información en las operaciones.
2. Reactividad en la información. Velocidad en la toma de decisiones.
3. Herramientas de gestión de la información.

## TEMA 3. Gestión de la seguridad laboral

### Resultado del aprendizaje

Al finalizar la exposición y el debate de los contenidos de este tema, el alumnado será capaz de:

- Identificar el marco de certificaciones estándar de seguridad laboral.
- Conocer las responsabilidades y obligaciones en el marco de la seguridad e higiene.
- Interpretar la cultura de seguridad de los equipos e identificar las necesidades de formación entorno a la seguridad y las herramientas de soporte.

### Contenido

1. Marco regulador y certificaciones.
2. Coste de los accidentes.
3. Cultura de seguridad.

## TEMA 4. Lean para pymes

### Resultados del aprendizaje

A través del desarrollo de los contenidos de este tema, el alumnado será capaz de:

- Identificar las oportunidades generadas con la aplicación de la mejora continua en un entorno de servicios.
- Conocer diferentes herramientas de mejora.
- Comprender las necesidades de gestión del cambio.
- Valorar el impacto en resultados de la mejora continua.

### Contenido

1. Principios de la mejora continua: Kaizen y 5s.
2. Herramientas de la mejora continua: PDCA, Ishikawa.
3. Creatividad. Técnicas Individuales y de grupo.

## 4. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

El proceso de aprendizaje experiencial en Euncet Business School combina un conjunto de metodologías que permiten al participante alcanzar de una forma práctica e innovadora las competencias propias del perfil profesional de salida establecido en un programa executive.

## 5. EVALUACIÓN

Los programas Executive Modular Education están basados en un modelo de evaluación por competencias, en el cual se valora el progreso del estudiante en la consecución de los objetivos planteados en el programa de estudios.

El sistema de evaluación de este módulo pretende garantizar tanto la comprensión de los contenidos como la capacidad del alumno para ponerlos en práctica, valorando el progreso y el esfuerzo continuado. El profesorado asegurará la asimilación de los contenidos a través de las actividades evaluables y el proyecto tutorizado en aula.