



centro adscrito a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

## **POSGRADO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES**

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

**[2021-22]**

## DATOS GENERALES

ASIGNATURA:	Gestión integral de los servicios
CRÉDITOS (ECTS):	4
PROFESOR COORDINADOR:	Oriol Pastor / David López / Josep Baena
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN:	Junio 2021

## 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 calidad y la gestión de los proyectos. 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** cómo 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 está dedicado a la **calidad**. En calidad, se evalúan las claves de un *sistema de gestión de la calidad total y los riesgos* dentro de la estrategia empresarial. Al mismo tiempo que se presentan las *certificaciones, validaciones y verificaciones de calidad* más representativas.
- En el cuarto tema se centrará en qué es un **proyecto**, cómo se organiza, cómo se fijan los objetivos, qué criterios internos y externos hay que tener en cuenta y qué es la triple restricción.

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 la calidad
- Entender qué es un proyecto y las dinámicas que actúan en ellos
- Identificar los principales procesos asociados a la gestión de proyectos

### 3. CONTENIDOS

TEMA 1. Gestión de los recursos en los servicios y subcontratación

---

TEMA 2. Gestión de la información en PYMES

---

TEMA 3. Gestión de la calidad

---

TEMA 4. Project Management

---

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

### 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 para la subcontratación de funciones / roles
- Conocer el marco de subcontratación de los recursos

### Contenido

1. Gestión de los recursos en el entorno servicios
2. Análisis de recursos y capacidades
3. Subcontratación de los recursos

## TEMA 2. Gestión de la información en PYMES

### Resultados del aprendizaje

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

- Identificar los flujos de información en la gestión de operaciones
- Conocer las diferentes herramientas para la gestión de la información
- Valorar la gestión de la información cómo elemento clave en un sistema de operaciones

### Contenido

1. Flujos de información
2. Herramientas de gestión de la información
3. Casos prácticos

## TEMA 3. Gestión de la calidad

### Resultado del aprendizaje

El contenido teórico que se expondrá y las actividades que se asociarán a este tema permitirán al alumno:

- Comprender los fundamentos básicos de la gestión de calidad en la empresa de hoy día
- Identificar el marco de los modelos y certificaciones de calidad
- Conocer elementos clave y límites de la calidad concertada

### Contenido

1. La Calidad y su evolución
2. Principios, modelos y metodologías de calidad total
3. Modelos de gestión de Calidad Total – Certificaciones

## TEMA 4. Project Management

### Contenido

1. Proyectos y Operaciones
2. Entorno empresarial y dirección de proyectos
3. Project Management

### 4. **METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

La metodología de enseñanza y aprendizaje se desarrolla a partir de breves explicaciones teóricas que introducen ejemplos y casos que facilitan la aplicación inmediata de los contenidos tratados en cada tema al puesto de trabajo. El despliegue del modelo Learning by doing, basado en la capacitación experiencial, permite al participante obtener aprendizajes orientados a la acción.

La asignatura se organiza de manera que el estudiante pueda obtener los conocimientos de los diferentes temas, consiga llevarlos a la práctica, y desarrolle una actitud participativa, proactiva y de espíritu crítico hacia los mismos. Por eso, las sesiones en el aula se dividen en teoría y práctica, y las

actividades de aprendizaje se presentan como una oportunidad para complementar los conocimientos adquiridos y asimilarlos con mayor profundidad.

## 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.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Bustínduy, Iñaki; Aguilar, J.A. *La Gestión Lean del Tiempo. Método LTM para ser más ágil y efectivo trabajando menos y mejor*. Editorial: UOC Economía y Empresa.
- Kegan, Robert; Laskow, Lisa. *Immunity to Change. How to overcome it and unlock the potential in yourself and your organization*. Editorial: Harvard Business Review Press.
- Maurya, Ash. *Running Lean. Cómo iterar de un plan A a un plan que funciona*. Editorial: O'Reilly.
- Mussons, Sergi. *Organizaciones ágiles: Responde a las necesidades de tus clientes con equipos implicados y autogestionados*. Editorial: Libros de Cabecera.
- Pérez, Guillermo; Morato, José Luis. *Lean Service, Management Total: Liderando el futuro de las empresas*. Editorial: Gestión 2000.
- PMOK. *A guide to the Project Management Body of Knowledge*. Guide Editorial: Project Management Institute.
- Suri, Rajan. *La producción es cuestión de tiempo. La ventaja competitiva de la Fabricación de Respuesta Rápida (QRM)*. Editorial: Libros de Cabecera.
- Tracy, Brian. *Máxima Eficacia. Un sistema integral de planificación que le permitirá potenciar todas sus capacidades*. Editorial: Empresa Activa.