



Título propio reconocido por:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

POSGRADO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

GUÍA DOCENTE DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS

[2023-24]

DATOS GENERALES

Nombre del módulo:	GESTIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS
Curso:	2023-24
Titulación:	Posgrado en Dirección de Operaciones
Número de créditos (ECTS):	3
Fecha de la última revisión:	Septiembre de 2023
Profesor Responsable:	Màrius Gil Mendoza Oriol Pastor Utzet

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Este módulo desarrolla aspectos específicos de la gestión de las operaciones en los servicios, la gestión de los proyectos, profundizando en las áreas claves de gestión de los recursos, gestión de la información, la agilidad y la externalización de los servicios. Especialmente diseñado para pymes, aporta los conocimientos básicos para la gestión integral de los servicios.

El contenido está estructurado en tres temas:

- El primer tema se centrará en qué es un **proyecto**, cómo se organiza, cómo se fijan los objetivos. Conoceremos las claves de las operaciones en los servicios e introduciremos la metodología de Lean Service y la Respuesta Rápida
- El segundo tema está dedicado a la gestión de los procesos y capacidades en los servicios, cómo palanca fundamental para maximizar la eficiencia e incrementar la rentabilidad de los servicios. Conoceremos la herramienta de gestión de procesos y proyectos ágiles Kanban
- El tercer tema introducirá al estudiantado en el **Business Agility y los OKR**, y se adentrará la definición y ejecución de rutinas para conseguir objetivos de manera sistemática.

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

2. OBJETIVOS

- Proporcionar al estudiante una perspectiva global de los elementos clave en la dirección y gestión de las operaciones en el entorno de los servicios
- Comprender qué es un proyecto y las dinámicas de actuación entre ellos.
- Profundizar el concepto de Lean Service mediante ejemplos y casos prácticos
- Conocer el Manifiesto Agile y su aplicación en servicios.
- Entender la metodología OKR para la definición de objetivos y despliegue de la estrategia de las operaciones de servicios.

3. CONTENIDOS

TEMA 1. LEAN SERVICE Y RESPUESTA RÁPIDA

TEMA 2. HERRAMIENTAS DE PROYECTOS Y PROCESOS ÁGILES

TEMA 3. BUSINESS AGILITY

TEMA 1. LEAN SERVICE Y RESPUESTA RÁPIDA

Resultados del aprendizaje

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

- Identificación de procesos e Introducción a Lean Service
- Gestión del tiempo en servicios

Contenido

1. Lean Service
2. El tiempo en entornos operativos. Bases QRM
3. Atributos y palancas clave en la gestión de las operaciones en servicios.

TEMA 2. HERRAMIENTAS DE PROYECTOS Y PROCESOS ÁGILES

Resultados del aprendizaje

- Comprender las claves principales de la gestión de proyectos
- Comprender las claves principales de la gestión de recursos en los servicios y sus principales atributos y palancas
- Identificar los flujos de información y sus herramientas de gestión.

Contenido

1. Proyectos y Operaciones
2. Entorno operativo y dirección de proyectos. Proyectos Ágiles.
4. Herramienta: Tableros Kanban

TEMA 3. BUSINESS AGILITY

Resultado del aprendizaje

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

- Diseñar los equipos necesarios para conseguir los objetivos estratégicos.
- Aplicar rutinas sistemáticas para conseguir impactos.

Contenido

1. Definición de propósitos. OKR
2. Equipos autoorganizados
3. Ejecución sistemática e incremental para conseguir los objetivos

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 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 estudiante 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.