



Guía docente

230654 - IBSM - Gestión Innovadora de Servicios

Última modificación: 11/04/2025

Unidad responsable: Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación de Barcelona

Unidad que imparte: 732 - OE - Departamento de Organización de Empresas.

Titulación: MÁSTER UNIVERSITARIO EN INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN (Plan 2013). (Asignatura obligatoria).
MÁSTER UNIVERSITARIO EN TECNOLOGÍAS AVANZADAS DE TELECOMUNICACIÓN (Plan 2019).
(Asignatura optativa).

Curso: 2025

Créditos ECTS: 5.0

Idiomas: Inglés

PROFESORADO

Profesorado responsable: FRANCESC XAVIER BELLES ROS

Otros: Primer cuatrimestre:
FRANCESC XAVIER BELLES ROS - 10

COMPETENCIAS DE LA TITULACIÓN A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Específicas:

1. Capacidad para la integración de tecnologías y sistemas propios de la Ingeniería de Telecomunicación, con carácter generalista, y en contextos más amplios y multidisciplinares como por ejemplo en bioingeniería, conversión fotovoltaica, nanotecnología, telemedicina.
2. Capacidad para la elaboración, dirección, coordinación, y gestión técnica y económica de proyectos sobre: sistemas, redes, infraestructuras y servicios de telecomunicación, incluyendo la supervisión y coordinación de los proyectos parciales de su obra aneja; infraestructuras comunes de telecomunicación en edificios o núcleos residenciales, incluyendo los proyectos sobre hogar digital; infraestructuras de telecomunicación en transporte y medio ambiente; con sus correspondientes instalaciones de suministro de energía y evaluación de las emisiones electromagnéticas y compatibilidad electromagnética.

Transversales:

3. EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN: Conocer y entender la organización de una empresa y las ciencias que rigen su actividad; tener capacidad para entender las normas laborales y las relaciones entre la planificación, las estrategias industriales y comerciales, la calidad y el beneficio.

4. SOSTENIBILIDAD Y COMPROMISO SOCIAL: Conocer y comprender la complejidad de los fenómenos económicos y sociales típicos de la sociedad del bienestar; tener capacidad para relacionar el bienestar con la globalización y la sostenibilidad; lograr habilidades para utilizar de forma equilibrada y compatible la técnica, la tecnología, la economía y la sostenibilidad.

5. TRABAJO EN EQUIPO: Ser capaz de trabajar como miembro de un equipo interdisciplinar, ya sea como un miembro más o realizando tareas de dirección, con la finalidad de contribuir a desarrollar proyectos con pragmatismo y sentido de la responsabilidad, asumiendo compromisos teniendo en cuenta los recursos disponibles.

6. USO SOLVENTE DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN: Gestionar la adquisición, la estructuración, el análisis y la visualización de datos e información en el ámbito de especialidad, y valorar de forma crítica los resultados de dicha gestión.

7. TERCERA LENGUA: Conocer una tercera lengua, preferentemente el inglés, con un nivel adecuado oral y escrito y en consonancia con las necesidades que tendrán los titulados y tituladas.

METODOLOGÍAS DOCENTES



OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

HORAS TOTALES DE DEDICACIÓN DEL ESTUDIANTADO

Tipo	Horas	Porcentaje
Horas grupo grande	39,0	31.20
Horas aprendizaje autónomo	86,0	68.80

Dedicación total: 125 h

CONTENIDOS

(CAST) 1. Service Economy

Dedicación: 18h

Trabajo autónomo (no presencial): 12h

Grupo grande/Teoría: 6h

(CAST) 1.1. Introduction

(CAST) 1.2. Strategy and innovation management

(CAST) 2. Service Economy, Technologies and Society

Dedicación: 18h

Grupo grande/Teoría: 6h

Aprendizaje autónomo: 12h

(CAST) 2.1. Innovative Businesses

(CAST) 3. Opening the business models

Dedicación: 20h

Grupo grande/Teoría: 6h

Aprendizaje autónomo: 14h

(CAST) 4. Service Marketing and Service Quality. Measuring the quality of Services

Dedicación: 18h

Grupo grande/Teoría: 6h

Aprendizaje autónomo: 12h



(CAST) 5. The Design of Services

Dedicación: 18h

Clases prácticas: 12h

Grupo grande/Teoría: 6h

(CAST) 6. Organizational Behaviour and Leadership

Dedicación: 21h

Grupo grande/Teoría: 9h

Aprendizaje autónomo: 12h

(CAST) 7. The importance of Leadership in the organizations

Dedicación: 15h

Grupo grande/Teoría: 3h

Aprendizaje autónomo: 12h

ACTIVIDADES

(CAST) (ENG) EXERCISES

(CAST) (ENG) ORAL PRESENTATION

(CAST) (ENG) SHORT ANSWER TEST (CONTROL)

(CAST) (ENG) SHORT ANSWER TEST (TEST)

SISTEMA DE CALIFICACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

Básica:

- Morris, L.. Permanent innovation. Walnut Creek (CA): Innovation Academy, 2011. ISBN 9780615522845.
- Palmer, A. Principles of services marketing. 6th ed. Maidenhead: McGraw-Hill Education, 2014. ISBN 9780077152345.
- Gordon, J.R. Organizational behavior: a diagnostic approach. 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2002. ISBN 9780130328472.

Complementaria:

- Ficalora, J.P.; Cohen, L. Quality function deployment and six SIGMA. 2nd ed. Prentice Hall, 2012. ISBN 9780133364439.
- Harvard Business Review. HBR's 10 must reads on leadership. Harvard Business Review Press, 2011. ISBN 978-1422157978.