

Mejora de la productividad en la gestión del servicio de mantenimiento de software

Octubre 2021

Continuamos desde la Comisión de Research y Formación de IFMA España dando visibilidad a la universidad.

El principal objetivo de esta Tesis Doctoral es la mejora de la productividad de los equipos de mantenimiento de software a través de la adaptación y aplicación del método Lean Kanban. Se trata de un caso de estudio en el que se ha realizado una adopción progresiva en un equipo, analizando la evolución de los principales indicadores del método prestando especial interés a la mejora del proceso de desarrollo y a la mejora de la productividad del equipo.

Universidad Rey Juan Carlos. Escuela Internacional de Doctorado. Programa de Doctorado en Tecnologías de la información y las Comunicaciones.

Autor: D. Roberto Hens Pato

Directora: Dra. Esperanza Marcos Martínez

Codirector: Dr. Juan Manuel Vara Mesa

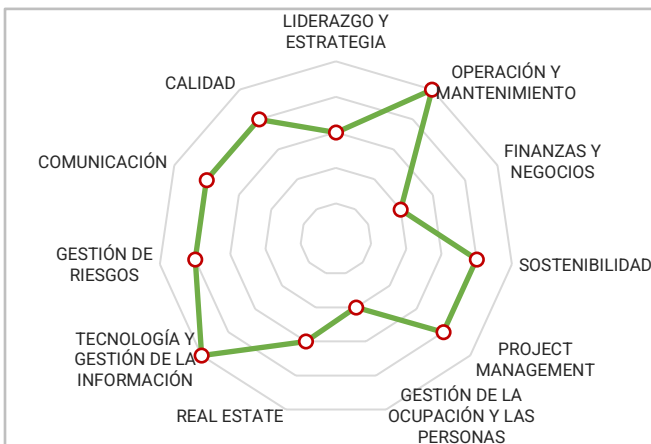
Título: *K-ETeC: Adaptación del método Lean Kanban, e inclusión de técnicas de coaching e inteligencia emocional grupal, para la mejora de la productividad en la gestión del servicio de mantenimiento de software*

Año: 2020

Fuentes: <https://ieeexplore.ieee.org/document/9134436>

Palabras Clave: Lean Kanban; Técnicas de Coaching, Inteligencia Emocional Grupal.

Competencias principales: Operación y Mantenimiento; Tecnología y gestión de la información Sostenibilidad; Project Management; Gestión de riesgos; Comunicación y Calidad



The eleven competency areas. Executive Summary the Job Task Analysis for the Certified Facility Manager (CFM) Certification Examination. 2017



La firma del Manifiesto Ágil para Desarrollo de Software (2001) facilitó el desarrollo de metodologías dentro del denominado paraguas ágil. Una de estas propuestas es el método Lean Kanban para desarrollo de software, que permite mejorar la productividad de los equipos, mostrando especial atención al entorno multi-proyecto tan habitual en equipos que prestan servicios de mantenimiento de software.

Mediante el continuo análisis del proceso de desarrollo y la implementación de bucles de retroalimentación se llevaron a cabo un elevado número de acciones que permitieron la optimización del proceso, sin desviar al equipo de su misión original de prestación de un servicio de mantenimiento de software. Pudiendo concluir que los esfuerzos dedicados para iniciar ese motor de cambio continuo tuvieron un resultado más positivo que la definición de un exhaustivo plan de mejora global. Los cambios fueron apareciendo gradualmente, como posibles soluciones a los problemas planteados en las retrospectivas semanales.

Un objetivo clave era evitar que, transcurrido un tiempo desde su aplicación, el equipo entrara en la rutina perdiendo la cultura de mejora continua alcanzada. La selección de un equipo de outsourcing hacía partir de la premisa de que estos equipos, acostumbran a tener problemas para identificar objetivos alineados con los de ambas organizaciones. Esta desconexión provoca una baja motivación que evita que la iniciativa de mejora continua persista en el tiempo.

Considerando que el coaching y la inteligencia emocional grupal podrían ayudar se diseñó un proceso que combinando ambas técnicas denominado Emotional Team Coaching process (ETeC). Esto permitió actuar desde fuera, a modo de espejo para el equipo y transformar las emociones negativas en positivas, empoderando al equipo y enfocándolo hacia una visión y meta común. Con el proceso ETeC se consiguió establecer objetivos comunes generando una mayor cohesión y motivación en los miembros del equipo.

Otros enlaces de interés:

<http://kybele.es/TeamEmotionalCoaching/>

Imagen: autoría propia. El autor ha autorizado la publicación de la imagen y validado el texto aquí incluido.