

CONECTANDO EQUIPOS, TAREAS Y CLIENTES

El co-diseño
llevado a la práctica

18 marzo -
20 marzo 2027



PROGRAMA
AVANZADO 2026-27

PA

innovaccio.net

EDICIÓN

24



Presentación

Pág. 03

Finalidades del Seminario

Pág. 04

Áreas temáticas

Pág. 04

Dirigido a

Pág. 04

Informaciones prácticas

Pág. 05

Información e inscripciones

Pág. 05

Staff del Seminario

Pág. 06

CONECTANDO EQUIPOS, TAREAS Y CLIENTES



Presentación

El ejercicio de mejorar los procesos de trabajo requiere conjugar tres elementos aparentemente separados y que con frecuencia percibimos como opuestos: las TAREAS, los EQUIPOS y los CLIENTES.

Entendemos por **TAREA** todo aquello que asociamos al hecho productivo y que se traduce en la eficiencia y la organización de las actividades, el uso de los recursos, la calidad y la gestión de la información.

Hablamos de **EQUIPO** como el elemento en el cual se ensamblan las tareas y las relaciones entre las personas, vinculadas necesariamente a sus vivencias subjetivas, los roles y las dinámicas grupales, que pueden facilitar o dificultar la excelencia en los resultados organizativos.

El **CLIENTE**, por su lado, es el receptor sensible –víctima o beneficiario, sin término medio– de aquello que la organización produce y que a menudo tiende a tensionarla.

Habitualmente, percibimos estos tres elementos en base a un planteamiento dicotómico. Es decir, como si al organizarnos tuviésemos que elegir dónde ponemos el foco. Este seminario, sin embargo, se propone acercar a los participantes a otro paradigma a través de una experiencia dividida en dos partes:

En una primera parte, a la que llamamos **Taller de producción**, los participantes se organizarán en sistemas productivos para dar respuesta a la demanda de clientes *in situ*. A lo largo de esta actividad se darán cuenta de la utilidad o la disfunción de los roles jerárquicos, del grado de información necesaria y de la calidad de la misma, de las diferentes maneras de interpretar la finalidad del sistema de trabajo, de la relación entre distribución de actividades y satisfacción de clientes y de trabajadores, y de cómo determinadas conjunciones de actividades y personas aportan o no, mejoras en la calidad, la cantidad y el coste.

En definitiva, en esta primera parte, **se pondrán en práctica todos aquellos aspectos significativos en la mejora de los sistemas de trabajo que los participantes harán tangibles a través de su experiencia en el propio taller.**

Con este propósito, el taller consta de tres **ciclos de producción**, donde los participantes podrán probar varias formas organizativas, diseñar procesos, distribuir funciones, asignar recursos, gestionar la información, tratar con clientes y ver los efectos de todo ello tanto en los resultados como en los aspectos relacionales.

Es decir, **los participantes podrán ser agentes de lo que realmente sucede en un sistema humano de trabajo cuando se organiza para producir algo, con toda su complejidad.**

Cada ciclo de producción acaba con una **sesión de reflexión**, en la que los equipos estarán acompañados de un/a consultor/a. A partir de las vivencias generadas en el taller y la reflexión conjunta, podrán emerger aquellos principios operativos de mejora y las condiciones organizativas de base que posteriormente se podrán transferir a las organizaciones de procedencia de los participantes.

La segunda parte del seminario estará dedicada a las **sesiones de investigación de aprendizaje en acción**. Estas sesiones permiten ver la aplicación de los aprendizajes en situaciones organizativas o profesionales aportadas por los mismos participantes.

La dinámica del seminario pedirá a los participantes un rol muy activo.

Este seminario ha sido realizado también en varias organizaciones para mejorar e innovar sus procesos de trabajo (*).

(* En caso de estar interesado/a en llevar a cabo este seminario en un equipo u organización específicos, contacte con nosotros.

CONECTANDO EQUIPOS, TAREAS Y CLIENTES

Finalidades del Seminario

Vivir y practicar modelos de integrar de forma viable actividades, miembros y clientes de un sistema humano de trabajo, en vistas a su aplicación en los propios sistemas u organizaciones.

- Practicar modelos de organización que incrementen los potenciales existentes en la organización para la transformación y la innovación.
- Identificar el efecto de la interacción entre los subsistemas sociales y los tecnológicos en el resultado de la tarea.
- Descubrir el ejercicio del management en diferentes condiciones y modelos organizativos.
- Identificar capacidades presentes y desarrollar capacidades nuevas para el ejercicio del liderazgo y el trabajo en equipo.
- Transferir los aprendizajes adquiridos a las propias situaciones reales de trabajo.

Áreas temáticas

El Seminario permite explorar de manera tangible y práctica, entre otras...

- Los efectos de la interacción entre los aspectos sociales (relaciones, emociones, conflictos, etc.) y los aspectos tecnológicos (medios, información, calidad, etc.) en los resultados de la tarea.
- La necesaria coordinación con otros sistemas de trabajo de una misma organización.
- La utilidad o disfunción de los roles jerárquicos.
- La incidencia de la estructuración en los roles de trabajo y las relaciones sociales.
- El grado de información necesaria en los equipos de trabajo.

- Los criterios para un diseño organizativo viable y sostenible.
- El dilema entre planificar y actuar y sus efectos prácticos.
- La diferencia entre responsabilidad y responsabilidad (accountability).
- La influencia de la imagen inconsciente del cliente en los resultados productivos.

Dirigido a

Resultará especialmente apropiado a aquellas personas que:

- Lideran y/o gestionan organizaciones o sistemas generadores de valor, sea éste expresado en forma de producto o servicio, para algún segmento de la población.
- Están a cargo de proyectos temporales o permanentes que impliquen cierto grado de complejidad en roles, procesos y entornos.
- Lideran y/o gestionan subsistemas dentro de una organización más amplia, con aportes significativos -servicios internos- a quienes llevan a cabo la tarea organizativa principal. O bien, prestan servicios como consultores internos a cargo de proyectos de transformación organizativa.
- Se preparan para asumir a corto plazo alguno de los roles anteriores.



Informaciones prácticas

Horarios:

Jueves, 18 de marzo / 09:00 - 19:00

Viernes, 19 de marzo / 09:00 - 18:30

Sábado, 20 de marzo / 08:00 - 12:00

Lugar:

Associació AREP

Passeig Maragall, 124 - 08027 Barcelona

Participantes:

El número de participantes es limitado y las reservas de plaza serán atendidas por orden de solicitud.

Información e inscripciones

Sandra Carrau / Mercedes Mora

INNOVA

**Institut per a la innovació
organitzativa i social**

Tel: +34.93.4153099

innova@innovaccio.net

www.innovaccio.net

CONECTANDO EQUIPOS, TAREAS Y CLIENTES

Staff del Seminario

Director / Consultor

JOAN ROMA I VERGÉS

Presidente del Instituto Innova. Lic. Psicología, UAB y Filosofía y Letras, UB, Barcelona. *Master Organizational Development Programme*, Centre of Studies of the Person La Jolla, California. Miembro de la *International Society for the Psychoanalytic Study of Organizations* y de la *Organisation for Promoting Understanding of Society*. Autor de diversos artículos sobre nuevos modelos organizativos y su aplicación, publicados en revistas especializadas. Como consultor ha contribuido a la implantación de nuevas formas organizativas en una gran variedad de organizaciones públicas y privadas. Asesora a políticos y a altos directivos en su rol de liderazgo. Dirige Programas de Transnovación Organizativa® en distintos países de Europa, África y América.

Coordinadora / Consultora

SANDRA CARRAU PASCUAL

Socia-Consultora del Instituto Innova. Lic. Sociología, UB, Barcelona. Posgrado en *Gestión de Recursos Humanos*, IDEC-UPF, Barcelona. *Customer Experience Strategy and Design Programme*, Centro BAU de Artes y Diseño y RMIT. Directora del Centro para la Investigación de Prácticas Organizativas en el Ámbito Social. Co-Directora del Seminario *Organizarse en colaboración: creando redes, deshaciendo organigramas*, Innova. Consultora en Seminarios de aprendizaje experiencial de liderazgo en diversos países. Asesora a profesionales y a directivos/as en su rol de liderazgo y el trabajo de equipos interdisciplinarios.

Coordinadora

MERCEDES MORA GUERIN

Lic. en Administración y Dirección de Empresas por la UB, Master in Business Administration por IESE, Programa Avanzado *De la Idea a la Acción* y Programa *Acompañando cambios organizativos*, Instituto Innova. Miembro del Consejo de Administración del Museu Casa Vicens Gaudí. Ha estado y sigue involucrada en procesos de creación y gestión de proyectos culturales y artísticos.

Consultor

JAUME BENAVENT GUARDIA

Director de Proyectos Instituto Innova. Lic. Pedagogía y Máster en Dirección de Recursos Humanos y Consultoría de Procesos en las Organizaciones, UB, Barcelona. *The Professional Development Programme*, IOD, Bélgica. Director del Centro para la Investigación de Prácticas Organizativas en el Ámbito Social, Innova. Ha sido Director del Seminario Internacional *Leadership with Engagement and Accountability at work*, GRN, Holanda. Como consultor acompaña, entre otros, a empresas de propiedad familiar y a equipos directivos de organizaciones de profesionales.

Consultor

DAVID SIERRA LOZANO

Socio-consultor del Instituto Innova. Lic. Psicología del trabajo y de las organizaciones, UB. Posgrado en *Recursos Humanos y Consultoría de Procesos*, UB, Barcelona. MIT Sloan Business *Process Design for Strategic Management Program*. Staff del Programa *Capacidades Políticas en las Organizaciones*, Innova. Asesora a directivos/as en su rol de liderazgo. Como consultor participa en programas de creación de visión estratégica compartida y en el desarrollo de la *Systemic Contributions Methodology* para empresas en procesos de innovación organizativa.

Nota:

Parte del Seminario ha sido desarrollado por Metron Group y UR-University (Holanda).



innova

Desde 1994 el Instituto Innova ha acompañado a organizaciones y personas en sus procesos de transición, ofreciéndoles consultoría, asesoramiento en el rol, desarrollo de capacidades y diseño organizativo, a través de una perspectiva sistémica y de gestión de la complejidad.

La metodología de la Transnovación Organizativa® desarrollada por Innova, combina de forma integral y singular su experiencia y reflexión. Esta metodología aborda la organización como una realidad compleja que debe ser tratada necesariamente con un enfoque multidimensional y unas herramientas generativas. Parte de esta concepción se expresa en la colección editorial *Innovación Organizativa*, impulsada y dirigida por Innova.

Su práctica bebe, entre otras, de fuentes como: la aproximación humanista, la teoría del conocimiento de Freire y del aprendizaje de Bateson, el enfoque del co-desarrollo, las aportaciones de la tradición analítica (Group Relations, Transformación Institucional y Socio-Análisis) y las perspectivas socio-técnicas y de sistemas viables.

Basándose en la metodología del aprendizaje a través de la experiencia, el Instituto ofrece programas abiertos regulares sobre liderazgo, management, grupos de trabajo, consultoría y capacidades políticas.

En el campo de la atención a la persona, Innova impulsa el Centro para la Investigación de Prácticas Organizativas en el **Ámbito Social**, para referentes de equipos u organizaciones.

En su vertiente comunitaria, organiza actividades de reflexión social y de desarrollo de la capacidad de acción de la ciudadanía. Connatural a su práctica, Innova promueve redes con instituciones de Europa, África, América y Asia con las que investiga y realiza proyectos conjuntos.

innova
institut per a la innovació
organitzativa i social

C/Tarragona 102, interior. 08015 Barcelona. Tel: +34 93 415 30 99 innova@innovaccio.net

innovaccio.net