



UNIVERSIDAD CAECE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION

PROGRAMA DE: GESTION DE EMPRESAS DE SERVICIOS		
CODIGO DE LA CARRERA 018	PLAN DE LA CARRERA 03	CODIGO ASIGNATURA 1502/03
AÑO 4º	CUATRIMESTRE 2º	VIGENCIA 2005
CARRERA: LICENCIATURA EN TURISMO		
Nº DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL 963/98		Nº DE RESOLUCIÓN INTERNA 286/97 – 785/00 – 41/03

OBJETIVOS

Que los alumnos logren:

- Conocer y comprender los orígenes del Management y la Estrategia modernos, a partir de su evolución histórica.
- Comprender la validez actual de las diferentes aplicaciones de los principios de Management y la Estrategia, con independencia de la circunstancia histórica de su surgimiento.
- Adquirir la capacidad crítica de poder analizar cualquier enfoque de la Dirección General de la empresa.
- Interrelacionar la problemática de las diferentes áreas de la empresa y su tratamiento global desde el punto de vista de la Dirección.
- Incorporar una visión amplia e integradora de las diversas escuelas del Management y la Estrategia.

CONTENIDOS MINIMOS

Management científico. Escuela del comportamiento. Teoría de la decisión. Management por objetivos. Tecno estructura. Administración de la excelencia. Teoría sistémica. El planeamiento estratégico: definición, procesos y etapas. Misión. Visión. Cultura. Los objetivos: tipos y clasificación. Las políticas. Los planes de acción. Estrategias vs. Tácticas. Análisis estructural. La estrategia de negocios. Las 5 p's de la estrategia. Las 8 dimensiones de la estrategia. Las fuerzas que mueven la competencia. Análisis estratégico de la cadena de valor genérica. Market-driven strategies: elementos de una estrategia competitiva. Definición de negocio. Impulsos estratégicos. Ventas competitivas. Inversiones estratégicas. Pims (profit impact of marker strategies). Portfolio análisis. Matriz de la Boston Consulting Group. Matriz de la General Electric. Matriz de Arthur D. Little. VEA (Valor Económico Agregado). Curva de experiencia. Conjoint Análisis. Técnicas de simulación. Herramientas para la gestión estratégica: TQM (Total Quality Management). La gestión en las empresas de servicios. Modelo de calidad para empresas de servicios. La estrategia en las empresas de servicios. Re-ingeniería de procesos. Análisis de procesos. Diagnóstico y rediseño. Análisis estructural de las organizaciones. Estrategias para la globalización. Estrategias para empresas familiares.

PROGRAMA ANALITICO

1. ADMINISTRACION ESTRATEGICA

Evolución histórica de la Administración. Management Científico. Escuela del Comportamiento. Teoría de la Decisión. Management por Objetivos. Tecno Estructura. Administración de la Excelencia. Teoría Sistémica. El Planeamiento Estratégico: Definición, procesos y etapas. Misión. Visión. Cultura. Los Objetivos: tipos y clasificación. Las Políticas. Los Planes de Acción. Estrategias vs. Tácticas. Análisis Estructural.

2. ESTRATEGIAS PARA EL CAMBIO

La Estrategia de Negocios. La Estrategia Corporativa. Criterios para una Estrategia eficaz. Las 5 P's de la Estrategia. Las 8 dimensiones de la Estrategia. El Proceso de Desarrollo de la Estrategia. Matriz de Análisis Competitivo. Matriz de Producto-Mercado. Formulación e Implantación de la Estrategia. Principios para la Evaluación de las Estrategias.

3. ANALISIS ESTRATEGICO

Análisis Estructural. Las Fuerzas que Mueven la Competencia. Amenazas de Ingreso. Intensidad de la Rivalidad entre los Competidores. Los Productos Sustitutos. El Poder Negociador de los Compradores. El Poder Negociador de los Proveedores. Estrategias Competitivas Genéricas. Liderazgo en Costos. Diferenciación. Enfoque o Alta Segmentación. La Cadena de Valor Genérica.

4. COMPETENCIAS CENTRALES

Definición de competencia central. Niveles de competencia por las competencias. Administración de competencias centrales. Perspectiva de las competencias centrales. Gestión de competencias centrales.

5. ANALISIS ESTRUCTURAL DE LAS ORGANIZACIONES

Elementos de las Organizaciones. Estructura Simple. Estructura Funcional. Burocracia. Unidades Estratégicas de Negocio. Adhocracia. Otras Configuraciones.

6. HERRAMIENTAS PARA UNA GESTION ESTRATEGICA

TQM (Total Quality Management). La Gestión en las Empresas de Servicios. Modelo de Calidad para Empresas de Servicios. La Estrategia en las Empresas de Servicios. Re-ingeniería de Procesos. Análisis de Procesos. Diagnóstico y Rediseño.

7. ESTRATEGIAS PARA LA GLOBALIZACION

Concepto de Estrategia Global. Marco de Referencia para una Estrategia Global. El Triángulo de la Globalización. Impulsores de la Globalización Industrial. Palancas Estratégicas de la Globalización. Ventajas y Desventajas de la Globalización. Factores Clave para su Puesta en Marcha. El Marketing Global. La Organización Global.

8. ESTRATEGIAS PARA EMPRESAS FAMILIARES

Etapas y Evolución. Características. Sucesiones en las Empresas Familiares. Crisis. Profesionalización. Opciones Estratégicas. Franquicias. Integraciones.

9. LAS DIFERENTES ESCUELAS ESTRATEGICAS

The Design School. The Planning School. The Positioning School. The Entrepreneurial School. The Cognitive School. The Learning School. The Power School. The Cultural School. The Environmental School. The Configuration School.

BIBLIOGRAFÍA

- Aaker, D. A. (1987). **Management Estratégico del Mercado**. Editorial Hispano Europea S.A.
- Andrews, K. R. (1977). **El Concepto de Estrategia de la Empresa**. Ediciones Universidad de Navarra S.A.
- Ansoff, I. (1976). **La Estrategia de la Empresa**. Ediciones Universidad de Navarra S.A.
- Ansoff, I. –McDonnell, E. (1990). **Implanting Strategic Management**. Prentice Hall Int. (UK) Ltd.
- Drucker, P. (1977). **La Gerencia: Tareas, Responsabilidades y Prácticas**. Ateneo.
- Hamel, G. –Prahalad. C.K. (1994). **Competing for the Future**. HBS Press.
- Hermida – Serra – Kastika (1993). **Administración y Estrategia: Teoría y Práctica**. Macchi.
- Johnson, G. –Scholes, K. (1993). **Exploring Corporate Strategy. Text and Cases**. Prentice Hall Int. (UK) Ltd.
- Kenichi Ohmae (1995). **The Evolving Global Economy**. HBS Press.
- Mintzberg, H. – Ahlstrand, B. – Lampel, J. (1998). **Strategy Safari**. The Free Press.
- Mintzberg, H. - Quinn, J. B. (1993). **El Proceso Estratégico: Conceptos, Contextos y Casos**. Prince Hall, 2da. edición.
- Mintzberg, H. 1992). **Diseño de Organizaciones Eficientes**. Ateneo.
- Montgomery, C. – Porter, M. (1991) **Strategy. Seeking and Securing Competitive Advantage**. HBS Press.
- Peters, T. – Waterman, R. (1991). **En Busca de la Excelencia**. Norma.
- Porter, M. E. (1980). **Estrategia Competitiva. Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia**. CECSA.
- Porter, M. E. (1985). **Ventaja Competitiva. Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior**. CECSA.
- Senge, P. (1993). **La Quinta Disciplina**. Granica.
- Simon, H. (1988). **El Comportamiento Administrativo**. Técnica.
- Sun Tzu (1996). **El Arte de la Guerra**. Ediciones Coyoacán S.A. de C.V.
- Taylor, F. W. (1970). **Management Científico**. Oikos-Tau.
- Von Clausewitz, K. (1983). **De la Guerra**. Ediciones Solar S.A.
- Yip, G. S. (1993). **Globalización. Estrategias para Obtener una Ventaja Competitiva Internacional**. Norma.

METODOLOGÍA

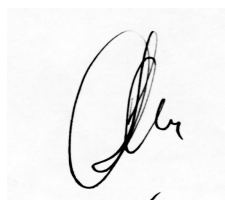
Clases teóricas. Reflexiones conceptuales y exposición por grupos. Aplicación grupal de conocimientos en análisis de caso real y exposición.

EVALUACIÓN: APROBACION DEL CURSADO DE LA ASIGNATURA

- Cumplimiento del 75% de asistencia a clase.
- Aprobación de evaluaciones parciales.

EVALUACION FINAL: REGIMEN DE APROBACION DE LA MATERIA

Examen final oral y/o escrito individual de la totalidad de los contenidos del programa.



ARNOLDO MUHRER
Director de Departamento



MARIANA ORTEGA
Secretaria Académica