

## EL 65J GESTIÓN DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES

08 U.D.

**REQUISITOS:** EL 55A Sistemas de Telecomunicaciones

DH: (3-2-3)

**CARACTER:** Electivo de la carrera de Ingeniería Civil Electricista.

### OBJETIVOS:

Introducir al alumno en la problemática moderna de la gestión de empresas aplicada al rubro de las telecomunicaciones.

### Específicos:

Comprender y analizar el ambiente competitivo de la industria de las telecomunicaciones.  
Entender la estructura global de una empresa de telecomunicaciones, identificando los procesos de mayor relevancia dentro de la cadena de agregación de valor.  
Conocer las actividades funcionales básicas de una empresa de telecomunicaciones.  
Diseñar estrategias de negocios que permitan aprovechar y consolidar oportunidades tecnológicas.  
Definir criterios de dimensionamiento económico de sistemas de telecomunicaciones.  
Evaluar técnica y financieramente proyectos de índole tecnológica.

### CONTENIDOS:

### Horas de Clases

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>1. Introducción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>3,0</b>  |
| Concepto de empresa como organización. Identificación de áreas críticas para el funcionamiento de una empresa. Alcance social de las empresas.                                                                                                                                               |             |
| <b>2. Empresas de Telecomunicaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>4,0</b>  |
| Características principales de las empresas de telecomunicaciones.<br>Evolución de monopolios a mercados competitivos (experiencias nacionales e internacionales). Relevancia de la satisfacción del cliente.<br>Concepción de las empresas de telecomunicaciones como empresas de servicio. |             |
| <b>3. Niveles de toma de decisiones en una empresa</b>                                                                                                                                                                                                                                       | <b>4,0</b>  |
| Formulación de estrategia corporativa: Directorio de la empresa.<br>Formulación de estrategia competitiva: Gerencia General de la empresa.<br>Formulación de estrategia funcional: Gerencia de área funcional.<br>Formulación de estrategia operativa: Gerencia de unidad.                   |             |
| <b>4. Planificación Estratégica</b>                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>10,0</b> |
| Visión e intención estratégica. Análisis del ambiente externo: cinco fuerzas de Porter.<br>Análisis del ambiente interno: cadena del valor de Porter.<br>Estrategias de negocios: misión y objetivos.<br>Teoría de recursos y capacidades organizacionales.                                  |             |

## 5. **Áreas funcionales de la empresa** **16,0**

Función comercial: segmentación, posicionamiento, mezcla de marketing (producto, precio, promoción y distribución) y control.

Función de operaciones: procesos, sistemas internos y producción (redes multiservicio, soportes tecnológicos y estrategia de operador universal de telecomunicaciones). Función de recursos humanos: desarrollo organizacional, estructura organizacional, cultura organizacional, clima organizacional y sistemas de recursos humanos. Función financiera: análisis financiero, teoría financiera y evaluación de proyectos.

## 6. **Gestión de empresas de servicio** **8,0**

Definición del mercado objetivo. Punto de entrega del servicio.  
Estrategia operativa. Concepto del servicio.

### **ACTIVIDADES:**

Clases expositivas del profesor, clases auxiliares y charlas de profesionales especialistas. Esta actividad se verá complementada con el estudio de casos de empresas nacionales e internacionales del rubro de telecomunicaciones.

### **EVALUACION:**

La evaluación de este curso comprende tres controles y un examen. El examen será un trabajo de investigación grupal (4 personas) que deberá ser presentado por escrito y oralmente el día fijado para el examen.

### **BIBLIOGRAFIA:**

HILL&JONES: Administración Estratégica. **Un enfoque integrado, tercera edición**, Mc Graw Hill, 1996.

KOTLER P., et al.: Principles of Marketing, **7th edition, Prentice Hall**, 1996.

CHIAVENATO, I: Administración de Recursos Humanos, **segunda edición, Mc Graw Hill**, 1996.

BREALEY R., MYERS S.: Principles of Corporate Finance, **5th edition, Mc Graw Hill**, 1996.

SCHWARTZ, M: Redes de Telecomunicaciones: Protocolos, modelado y análisis, **Addison Wesley**, 1994.

### **RESUMEN DE CONTENIDOS:**

Concepto de empresa. Alcance social de la empresa. Empresa de telecomunicaciones como empresa de servicio. Definición de estrategias de negocio. Análisis interno (cadena del valor de

Porter). Análisis externo (cinco fuerzas de Porter). Áreas funcionales de la empresa (función comercial, operaciones, recursos humanos y finanzas). Técnicas de gestión de empresas de servicio.