



www.utdt.edu/educacionejecutiva

→ GOS

ESCUELA DE NEGOCIOS  EDUCACIÓN EJECUTIVA

GESTIÓN DE OPERACIONES ORIENTADAS A SERVICIOS

DIRECTOR ACADÉMICO: GUSTAVO VULCANO

PROGRAMA ABIERTO

MODALIDAD
part-time

DURACIÓN
3 semanas (cupos limitados)

CURSADA
lunes y miércoles
de 19 a 22.15h

El área de operaciones de una firma involucra el diseño sistemático, el gerenciamiento y las mejoras de los procesos que transforman recursos en productos. Se puede afirmar que, así como el marketing induce la demanda y las finanzas gestionan el capital, el área operativa genera los productos que permiten a la compañía explotar sus ventajas competitivas y posicionarse en el mercado.

Este Programa acerca al ámbito argentino de los negocios las ideas, tendencias y enfoques que se utilizan actualmente en la operatoria cotidiana de servicios en empresas internacionales y en los programas ejecutivos y de posgrado de las universidades más prestigiosas del mundo.



**UNIVERSIDAD
TORCUATO DI TELLA**

PLAN DE ESTUDIOS*

- Estrategia operativa como soporte de la estrategia de mercado.
- Expertise y habilidades operativas para explorar ventanas competitivas.
- Análisis de procesos: Medidas de performance. Identificación y gestión de procesos críticos: Cuellos de botella.
- Diseño de procesos para alinear la estrategia operativa con la estrategia de negocios.
- Efectos de la variabilidad de la oferta y la demanda.
- Tiempos de espera en industrias de servicios: Estimación, análisis y gestión.
- Estimación de demanda.
- Diseño de productos y políticas de precio.
- Revenue Management: optimización de ingresos en la gestión de activos.
- Gestión de tiendas. Stockeo y liquidación de remanentes.

* La UTDT se reserva el derecho de modificar los módulos y sus contenidos.

MARCELO COTTONE

Jefe de Sección,
AGEA S.A. (Grupo
Clarín).

“ Honestamente, mi experiencia ha sido más que satisfactoria. Debo reconocer que el nivel académico percibido y el valor agregado que me llevé es muchísimo. Los juegos y simulación generan interacción e intercambio de conocimientos o visiones sobre una misma cuestión, y los debates junto al complemento teórico son muy enriquecedores ”

GRACIELA SANTOS

Jefe de
Administración de
Clientes y
Productos,
Banco Galicia.

“ Me encantó participar del Programa Ejecutivo en Operaciones porque combinó intensidad con amplitud temática. Me aportó información muy interesante y por sobre todo, actualizada, sobre el desarrollo de las operaciones a nivel mundial. El aporte de profesores tan experimentados que, además viven y enseñan en importantes universidades del exterior, otorga al programa una perspectiva diferente y genera un intercambio de ideas e información extraordinario. Fueron jornadas que me permitieron, además, compartir experiencias con participantes de otras industrias ampliando mi visión y pudiendo transmitirles mi propia experiencia ”

METODOLOGÍA

El Programa tiene una equilibrada combinación de contenidos teóricos y prácticos. Cuenta con un marcado enfoque en la estrategia y en las nuevas tendencias de prácticas operativas de clase mundial, y está desarrollado en el marco de modelos conceptuales que sistematizan el análisis.

AUDIENCIA

Directores, gerentes, niveles seniors y medios de áreas operativas relacionadas con la producción de servicios, que aspiren a mejorar la toma de decisiones a partir de la gestión de los procesos, recursos e información, en concordancia con la estrategia de la firma. Incluye una amplia gama de negocios en servicios incluyendo call centers, atención al cliente, supermercados, retailing y bancos.

DIRECTOR ACADÉMICO

Gustavo Vulcano. Ph. D. in Decision, Risk and Operations, Columbia University. Profesor de la Escuela de Negocios, Universidad Torcuato Di Tella, y del Department of Information, Operations and Management Sciences, Leonard N. Stern School of Business, New York University.

INFORMES