



Fundamentos de Administración

Programa de Ingeniería
Financiera

ITM

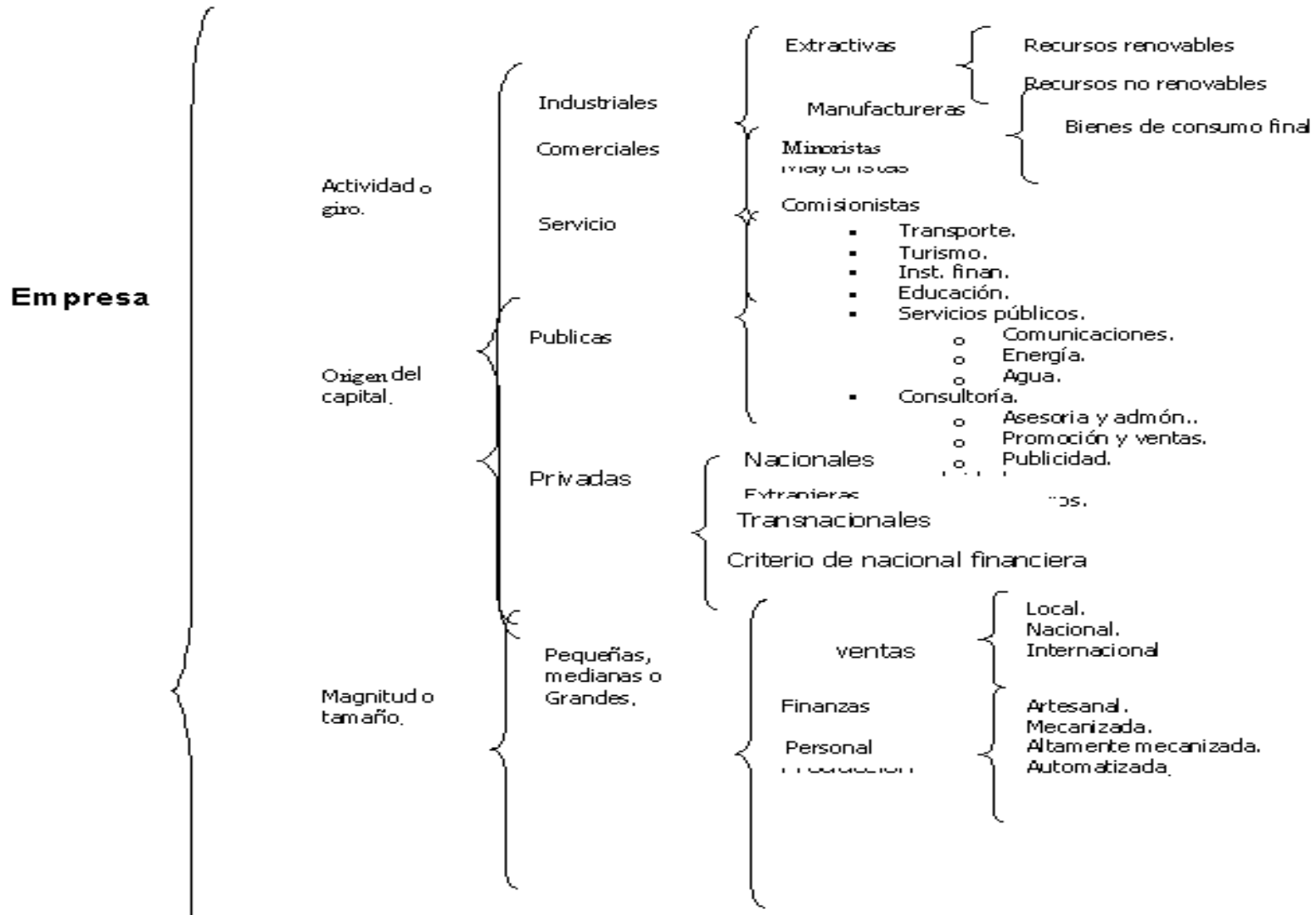
[Organización]

- Es una estructura estable, formal y social que adquiere recursos del ambiente y los procesa para producir resultados.
- Esos resultados se convierten en productos y/o servicios.

[Empresa]

- Grupo social dedicado satisfacer necesidades de un mercado demandante; estas necesidades pueden ser productos o servicios que a través de estos obtienen una ganancia o un pago por ellos y por lo regular tiene un fin de lucro

Clasificación



[Recursos]

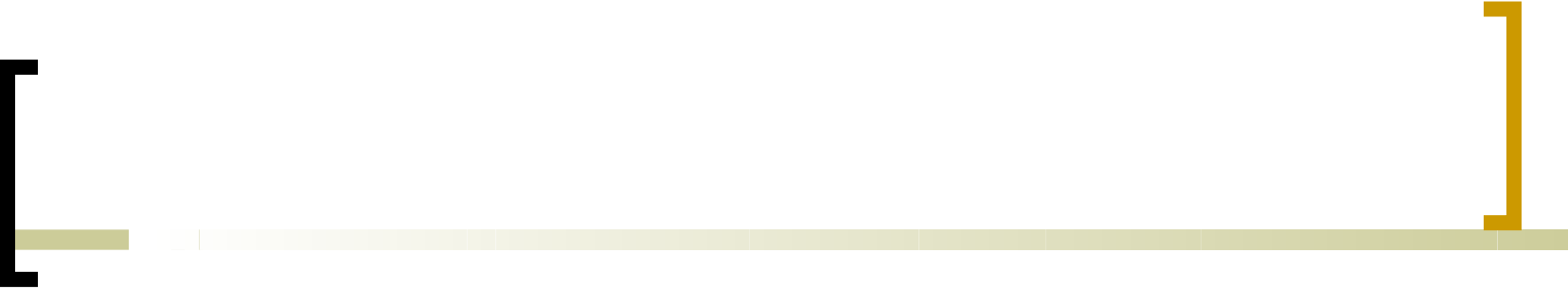
- Recurso humano
- Infraestructura
- Sistemas de **Información.**


[Áreas Funcionales]


- Producción
- Mercadeo
- Ventas
- Recursos Humanos
- Finanzas

Conceptos Administrativos

- División del trabajo: Distribución del trabajo entre distintos grupos de trabajadores, cada uno especializado en una tarea concreta.
 - Ventajas:
 - Mayor productividad a causa de la mayor cualificación que permite una mejor especialización
 - Menor costo de formación de los trabajadores (tiempo)
 - Ahorro derivado de utilizar de modo continuo la maquinaria
 - La investigación y fabricación de herramientas productivas más especializadas.


- 
- Autoridad: Facultad de poder imponer obediencia.
 - Max Weber distinguía tres tipos fundamentales de autoridad:
 - Tradicional: Se basa en el principio de la costumbre
 - Racional-legal: Se basa en el principio de legalidad, que supone la regulación de las relaciones de autoridad por medio de leyes confeccionadas de forma racional.
 - Carismática: Aquí, un dirigente se presenta como guía o representante de la revelación divina
 - Poder: Capacidad de influir en las personas.

- 
- A large black left bracket and a yellow right bracket are positioned at the top of the slide. Below them is a horizontal bar with a light green-to-white gradient.
- Unidad de mando: Todo subordinado debería tener un solo superior ante quien es directamente responsable.
 - Disciplina: Acciones tomadas por un administrador para poner en práctica las normas y reglamentos de una organización.
 - Subordinación al interés general del individual.

- 
- A large black left bracket and a yellow right bracket are positioned at the top of the slide. A horizontal bar with a light green-to-white gradient spans the width of the slide below the brackets.
- Remuneración: Recompensa o pago por la labor desempeñada.
 - Jerarquía: Orden de los elementos según criterios de valor. La jerarquía es la disposición de personas, animales o cosas, en orden ascendente o descendente, según criterios de clase, poder, oficio, categoría, autoridad o cualquier otro que conduzca a un sistema de clasificación.

[Administración]

- La Administración es el proceso de alcanzar metas trabajando con y por medio de la gente y de otros recursos organizacionales
 - Es un proceso de actividades continuas y relacionadas
 - Comprende y se concentra en el alcance de las metas de la organización
 - Estas metas se alcanzan trabajando con y por medio de la gente y de otros recursos organizacionales

- 
- “Es probablemente el principal recurso de los países desarrollados y el recurso más necesitado de los países en desarrollo”

Peter Drucker

- Cumple la función de guiar en cabeza de una o varias personas las organizaciones hacia el alcance de sus metas.
- Le da sentido y orden a los recursos (Humanos, materiales y financieros) de la organización, para la consecución de las metas y objetivos planteados por las mismas.

[Papel Del Administrador]

- Guiar las organizaciones hacia el alcance de los objetivos.
- Combinar los recursos de la organización de forma tal que aseguren la consecución de los propósitos empresariales.
- Encaminar las organizaciones hacia sus propósitos y metas asignando actividades que realizarán sus miembros.
- Debe alentar la actividad individual que conduzca a la obtención de las metas organizacionales.
- Debe generar y potencializar las utilidades

[La Utilidad]

- Una empresa es útil en la medida que satisface las necesidades de los clientes.
- Tipos de utilidad
 - De forma
 - De lugar
 - De tiempo
 - De propiedad

Habilidades Gerenciales

- **Habilidad conceptual:** Pensar, analizar y visualizar el todo y no solo la parte.(lógico-racional)
- **Habilidad técnica:** Ser experto en el proceso productivo, diseño final del producto, maquinaria, condiciones de funcionamiento, materia prima y requisitos técnicos
- **Habilidad humana:** Ser experto en la distribución de funciones a sus colaboradores y en la obtención de un equipo de trabajo óptimo.

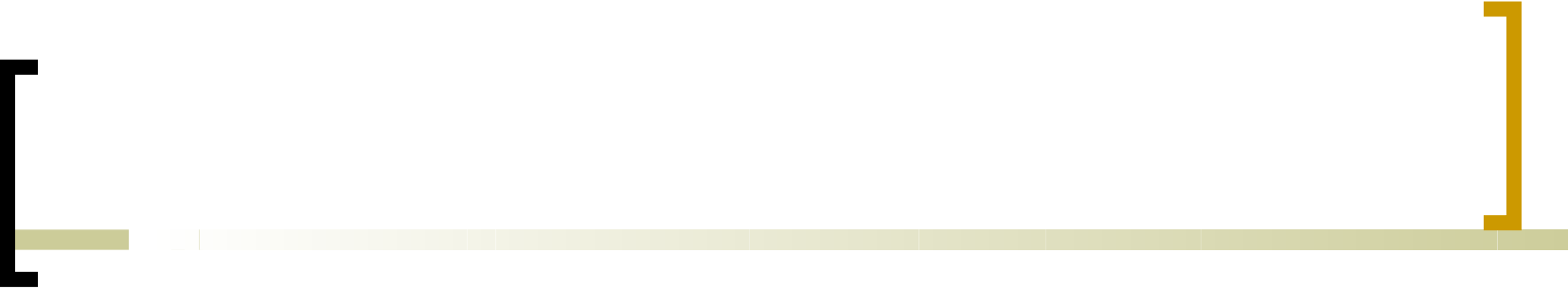
Escuelas de Pensamiento Administrativo


■ Énfasis

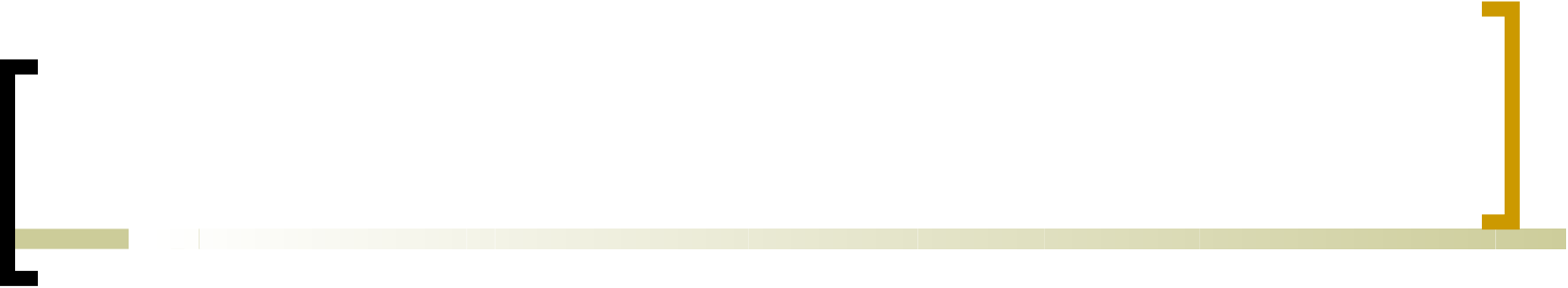
- En la tarea
- En la estructura organizacional
- En las personas
- En la tecnología
- En el ambiente

[Énfasis en las Tareas]

- Administración Científica (Taylor)
 - Métodos de ciencia aplicados a la administración (Observación y Medición)
 - Busca eficiencia administrativa con técnicas de ingeniería industrial.
 - Minimizando el desperdicio
 - Minimizando las pérdidas
 - Elevar los niveles de productividad
 - Generar métodos estandarizados

- 
- A large black left bracket and a large gold right bracket are positioned at the top of the slide. A horizontal bar with a gold-to-white gradient spans the width of the slide below the brackets.
- Principios de la Administración científica
 - Planeación
 - Organización
 - Control
 - Dirección
 - Excepción.

- 
- A large black left bracket and a yellow right bracket are positioned at the top of the slide. Below them is a horizontal bar with a light green-to-white gradient.
- La técnica para llegar al método era el estudio de tiempos y movimientos.
 - Reelaboración de la tarea para que los movimientos sean mas sencillos y rápidos.
 - Estandarización de movimientos mas eficientes (rapidez y menor fatiga).
 - Estándares para determinar el pago y los criterios de evaluación.
 - Desarrollo de una descripción completa de tareas para ayudar al proceso de selección, orientación y entrenamiento de trabajadores nuevos.

- 
- [
-
-]
- La remuneración depende de la eficiencia.
 - Se fundamenta en el Homo Economicus: el hombre se motiva exclusivamente por intereses salariales y materiales.
 - Mayor eficiencia Vs Mayor remuneración

Énfasis en la estructura organizacional (Administrativa)

- Se parte del entendido que: la eficiencia organizacional es superior a la eficiencia de sus trabajadores.
- Se centra en la organización como proceso.
- Útil en las empresas de gran magnitud.
- Empresas con estructuras rígidas.
 - Teoría clásica (Fayol)
 - Teoría de la burocracia (weber)
 - Teoría estructuralista

[Teoría Clásica (Fayol)]

- Empresa como síntesis de los diferentes órganos que componen la estructura organizacional, sus relaciones y sus funciones.
- Funciones básicas
 - Técnicas (Relacionadas producción de B y S)
 - Comerciales (Compra, venta e intercambio)
 - Financieras (Búsqueda y gerencia del capital)
 - Seguridad (Protección de los bienes y personas)
 - Contables (Inventarios, registros, balances, costos)
 - Administrativas (Planear, organizar, dirigir y controlar)

A large black left bracket and a yellow right bracket are positioned at the top of the slide. Below them is a horizontal bar with a light green-to-white gradient.

■ A mayor nivel jerárquico mayores funciones administrativas y viceversa.

■ Principios Básicos

- División del trabajo (especialización)
- Autoridad
- Responsabilidad (consecuencia de la autoridad)
- Unidad de mando (Autoridad única)
- Jerarquía (Cadena de mando o conducto regular)
- Departamentalización (órganos comunes)
- Coordinación (distribución ordenada)

■ Alta preocupación por las reglas

Teoría de la burocracia (weber)

- Dimensiones principales
 - Formalización (Normas, reglamentos y estatutos escritos)
 - División del trabajo
 - Jerarquía
 - Impersonalidad (enfatisa en los cargos no en las personas)
 - Competencia técnica
 - Separación entre propiedad y administración
 - Profesionalización del empleado

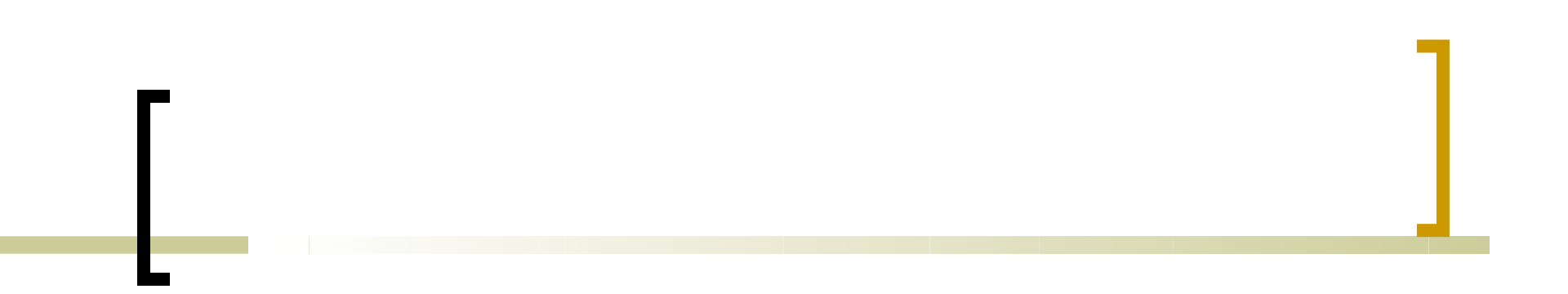


■ Consecuencias

- Previsibilidad del comportamiento humano
- Estandarización del desempeño de los participantes

■ Objetivo

- Eficiencia máxima de la organización

- 
- Excesiva burocratización – exceso de normas y reglamentos
 - Poca burocratización – pocas normas y reglamentos

A large black left bracket and a large yellow right bracket are positioned at the top of the slide. Below them is a horizontal bar with a light green-to-white gradient.

■ Disfunciones de la burocracia

- Impersonalidad (Cargos no personas)
- Directrices convertidas en fines (preferencia por las normas y no por los objetivos)
- Toma de decisiones a cargo de la jerarquía (sin importar el conocimiento)
- Exceso de formalismo y papeleo
- Signos de autoridad (uniformes, escritorios)
- Conformidad extrema con las normas y reglas
- Propensión de los participantes a defenderse de situaciones externas (debido a que todo esta dicho)
- Resistencia al cambio

[Teoría Estructuralista]


- Hibrido entre teoría organizacional y las teorías clásica y humanística
- Sistemas abiertos y cerrados
- Teoría de transición
- Desarrollada sobre las limitaciones y rigidez del modelo burocrático.

[Énfasis en las Personas]

- Parte del supuesto que administrar es, sobre todo, tratar con personas.
- Destaca a las personas dejando en segundo plano la estructura y las tareas.
 - Escuela de las relaciones humanas
 - Teoría del comportamiento organizacional

[Escuela de las relaciones humanas]

- Surge como una teoría opuesta a la teoría clásica.
- Propone democratizar y humanizar la administración.
- Se orienta en conceptos psicológicos y sociológicos.
- Cambia el homo economicus por el Homo social.
- Busca romper el excesivo control jerárquico y estimular la espontaneidad de los trabajadores.

- 
- A large black left bracket and a large yellow right bracket are positioned at the top of the slide. A horizontal bar with a light green-to-white gradient spans the width of the slide below the brackets.
- Se basa en conceptos tales como
 - Organización informal
 - Motivación
 - Incentivos sociales
 - Dinámicas de grupo
 - Comunicación
 - Liderazgo
 - Enfoques participativos
 - Preocupación por la satisfacción en el trabajo

Teoría del Comportamiento Organizacional

- Las empresas se conciben como sistemas de decisiones en donde las personas perciben, sienten, deciden y actúan definiendo sus comportamientos frente a las situaciones que enfrentan.
- Se fundamenta en la teoría de las relaciones humanas.

Énfasis en la Tecnología

- Tiene en cuenta el hecho de utilizar la tecnología para obtener la máxima eficiencia posible.
- Se concibe la empresa como un organismo sociotécnico (subsistema humano y el subsistema tecnológico).
- Impacto de la tecnología en las empresas.

[Énfasis en el Ambiente]

- Se fundamenta en el análisis del entorno empresarial.
- Las empresas exitosas son las que logran adaptarse al medio que las rodea.

Sistemas de Información

- Técnicamente es un conjunto de componentes relacionados que recoge o recibe, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones, coordinación y control de una organización.
- Los sistemas de información también, pueden ayudar a los administradores y trabajadores a analizar problemas, visualizar sujetos completos y crear productos nuevos.

Objetivos de los Sistemas de Información

- Automatización de los Procesos Operativos
- Proporcionar Información a la Toma de Decisiones
- Lograr Ventajas Competitivas mediante su implantación
- Aumento de la eficiencia.

[Datos vs Información]

- **Información:** Significa los datos que han sido modificados para que sean útiles y significativos para el ser humano.
- **Datos:** Son trazos o partes de hechos representando eventos en una organización o el ambiente físico antes de ser organizados para que las personas puedan entenderlos.

Del DATO a la INFORMACIÓN

- **Captarlos:** Acción de registrar los datos
- **Verificarlos:** Validación de los datos
- **Clasificarlos:** Separarlos por categorías
- **Ordenarlos:** Colocarlos en secuencia
- **Resumirlos y calcularlos:** Para darles un sentido lógico
- **Almacenarlos:** Acción de guardar
- **Recuperarlos**
- **Copiarlos:** ejemplo de PC a papel
- **Distribuirlos:** Entregar al usuario

Características de la INFORMACIÓN

- **ACCESIBLE:** facilidad y rapidez para obtenerla
- **PRECISA:** no tiene errores
- **RELEVANTE:** sirve para la decisión que la requiere
- **OPORTUNA**
- **CLARA:** exenta de expresiones ambiguas
- **FLEXIBLE:** a más de 1 decisión y más de 1 usuario
- **VERIFICABLE:** varios usuarios, = decisión

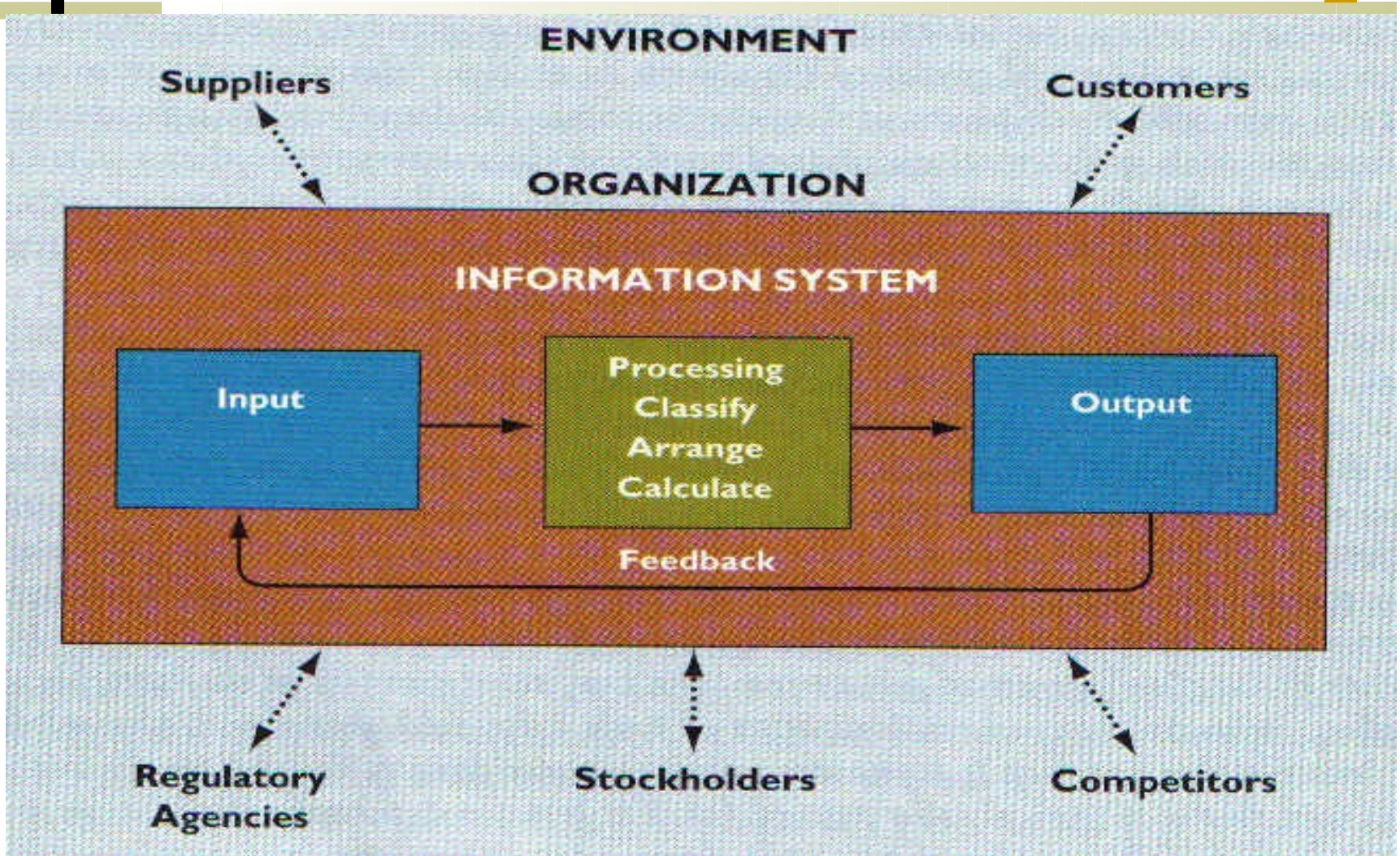
Clasificación de la INFORMACIÓN

- En relación a la organización
 - Interna o Externa
- En relación a su naturaleza
 - Descriptiva, Rendimiento, Predictiva
- S/ posición del usuario
 - Estratégica, Táctica, Técnica
- S/ flujo de información
 - Horizontal o Vertical

Funciones de los SI

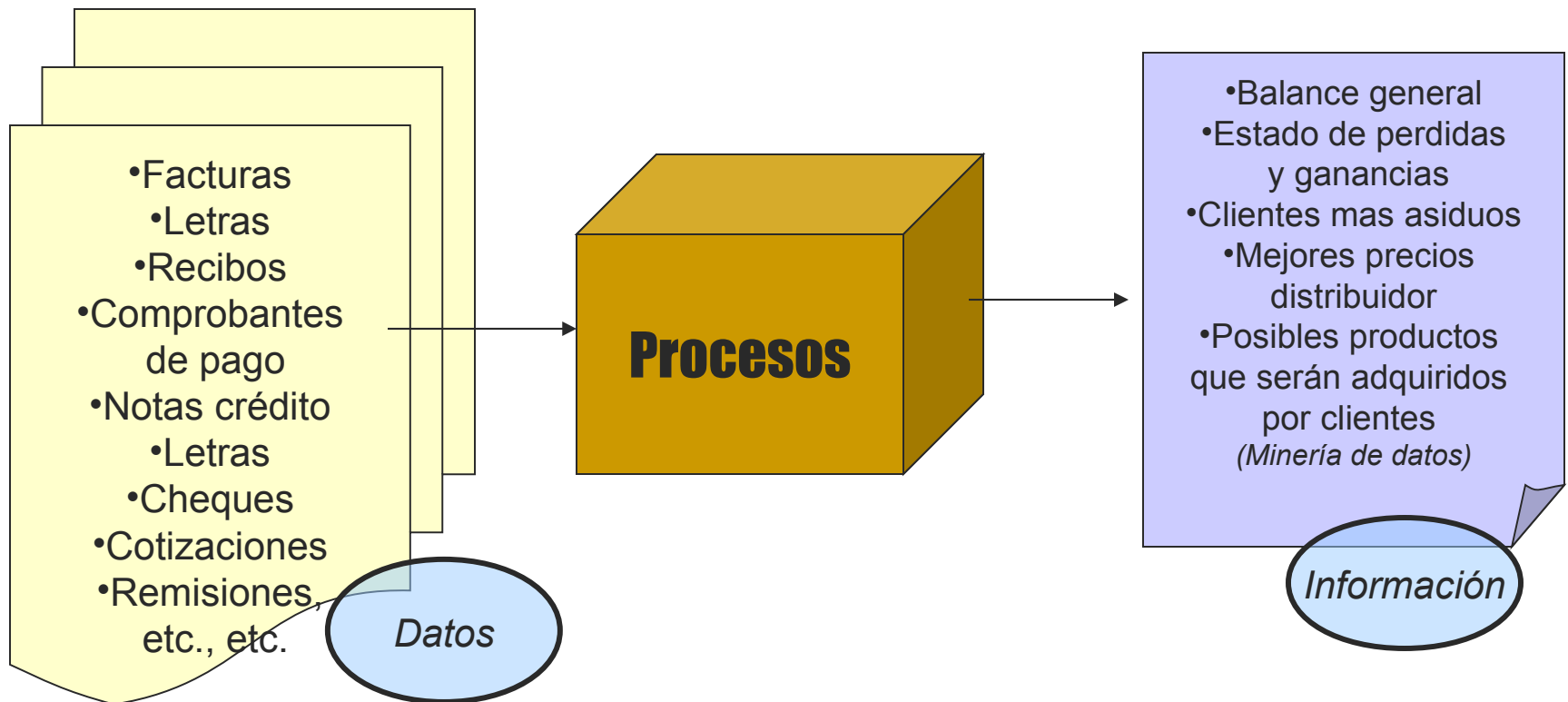
- Existen tres actividades importantes en un sistema de información para producir la información que se necesita en la toma de decisiones:
 - **Input** : capturar o recibir datos de la organización o ambientes externos.
 - **Processing** : convertir los datos recibidos en el input en una manera con mas significado.
 - **Output** : Transferir la información procesada a las personas que la utilizaran o a las actividades en la que serán utilizadas.
- El “Feedback” es el output que se devuelve al personal apropiado para ayudarlo a evaluar y corregir el input.

Funciones de un Sistema de Información



Ejemplo de Sistema de Información.

■ Sistema de información contable:



Componentes de un SI

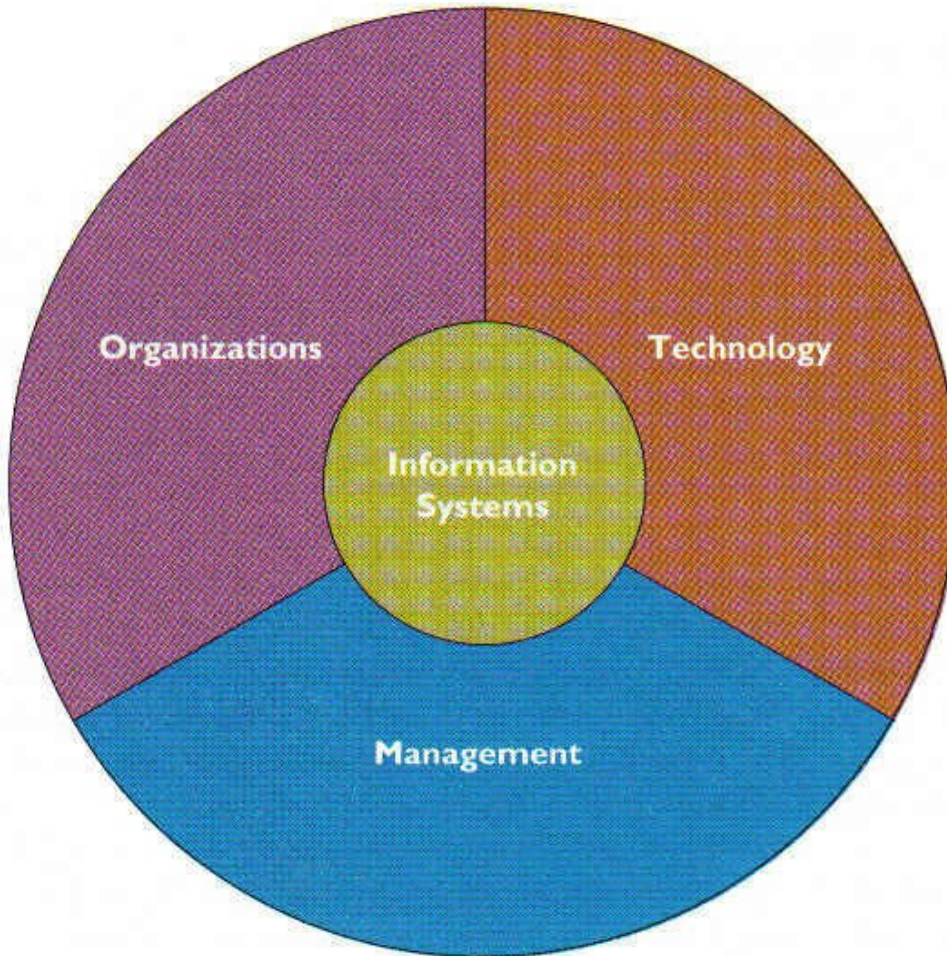


Figure 1-4 Information systems are more than computers. Using information systems effectively requires an understanding of the organization, management, and information technology shaping the systems. All information systems can be described as organizational and management solutions to challenges posed by the environment.

Computadoras en los Sistemas de Información

- Las computadoras y sus programas son fundamentos tecnológicos. Podemos considerarlas herramientas y materiales para los sistemas de información modernos.
- El saber como funcionan y como se manejan las computadoras es importante para diseñar soluciones a los problemas organizacionales, pero las computadoras **son solo parte de los sistemas de información.**

Perspectiva comercial de los Sistemas de Información

- Para un negocio, un sistema de información es una solución organizacional y administrativa, basada en tecnología de información para un desafío del ambiente.
- Para entender los sistemas de información completamente, un administrador debe entender la amplitud de la organización, gerencia y dimensiones de los sistemas de tecnología de información

Tipos de Sistemas de Información

- Sistemas Transaccionales
- Sistemas de Apoyo de las Decisiones
- Sistemas Estratégicos

Sistemas Transaccionales

- Primer Sistemas de Información que se Implanta.
- Intensivos en Entrada y Salida de Información.
- Son Recolectores de Información.
- Fáciles de Justificar Ante la Dirección General.
- Se Logra el Ahorros de Mano de Obra.

Sistema de Apoyo de las Decisiones

- Introducimos Después de Implantarse los Sistemas Transaccionales.
- Sirven de apoyo para toma de decisiones.
- Sistemas Interactivos con Estándares de Diseño Gráfico.
- Apoyan la toma de decisiones.
- Sistemas Desarrollados por el Usuario Final.

[Sistemas Estratégicos]

- No Apoya Automatización de Procesos Operativos.
- Suelen Desarrollarse Dentro de la Organización.
- Se Desarrolla a Través de su Evolución.
- Su Función Lograr Ventajas Ante los Competidores.
- Apoyan la innovación dentro de la empresa.

Utilidad de los SI

Realizar cálculos numéricos de alta velocidad y alto volumen

- Suministrar comunicación rápida, precisa y económica dentro y entre organizaciones
- Almacenamiento de grandes cantidades de información en un espacio de fácil acceso
- Permitir el acceso rápido y económico a una gran cantidad de información en todo el mundo.
- Aumentar la eficacia y la eficiencia de la gente que trabaja en grupos en un lugar o en diversas localidades.

[Conclusión]

Los sistemas de información representan una fuente importante para la toma de decisiones por parte de los gerentes y por ende un ingrediente importante para el desarrollo de productos y servicios competitivos que den a las organizaciones una ventaja estratégica en el mercado.



[Proceso Administrativo]

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

[Planeación]

- Es el proceso por el cual un administrador mira el futuro y descubre cursos alternos de acción.
- Es decir de antemano qué hacer, cómo hacerlo, cuándo y quién deberá llevar a cabo los programas de acción encaminados a alcanzar las metas organizacionales acordadas.
- Es la escogencia entre planes alternativos de acción a fin de asegurar el logro de las metas corporativas.

[Características]

- Es la primera acción a ejecutarse.
- Se hace para buscar eficiencia en el logro de los objetivos del negocio.
- Todo funcionario encargado de tareas administrativas es directamente responsable del ejercicio de planear.
- No es sinónimo de evitar riesgos.
- Busca optimizar el empleo de los recursos organizacionales.
- Es un derrotero para la acción futura.
- Planear no es predecir

[¿Cómo se planea?]

- Primera etapa: Fijar objetivos.
- Segunda etapa: Desarrollar estrategias y programas.
- Tercera etapa: Asignar responsabilidades.

Objetivos Organizacionales

- Son las metas a las cuales le apunta un sistema administrativo.
- Reflejan el propósito de las organizaciones (razón por la que existen las organizaciones), dado un particular grupo de clientes y sus necesidades.
- Son los que le trazan el rumbo a seguir a las organizaciones

Importancia de los Objetivos Organizacionales

- Guía para la toma de decisiones
- Guía para la eficiencia de la organización
- Guía para la coherencia de una organización
- Guía para la evaluación de desempeño

Estrategias y Programas

- Las estrategias son propuestas de acción hacia unos objetivos, teniendo en cuenta los movimientos de la competencia.
- Los programas son la asignación de tiempos requeridos en cada actividad.

Asignación de Responsabilidades

- Consiste en analizar, proyectar y definir los procedimientos y las responsabilidades de forma tal que una vez asignadas, el directamente responsable sepa exactamente cómo las debe implementar.

[Planeación Estratégica]



- 
- A decorative graphic at the top of the slide consists of a horizontal bar. The left portion of the bar is solid olive green, while the right portion has a vertical-line texture. A thin gold circle is partially visible on the left, overlapping the solid bar. A large black left square bracket is on the left side of the bar, and a large gold right square bracket is on the right side.
- Planeación Táctica.
 - Planeación Operacional.

A large black left bracket and a yellow right bracket are positioned at the top of the slide. A horizontal line with a light green-to-yellow gradient runs across the width of the slide, positioned below the brackets.

DEFINICION :

- La planeación constituye la primera función de la administración. Antes de ejecutar cualquier función administrativa, la administración debe fijar los objetivos y los medios para alcanzarlos.

NIVEL
INSTITUCIONAL.

PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA

Elaboración del mapa
ambiental.
evaluación fortalezas /
limitaciones de la
empresa.

NIVEL
INTERMEDIO

PLANEACIÓN
TÁCTICA

Conversión/interpretación
de decisiones estratégicas

NIVEL
OPERACIONAL.

PLANEACIÓN
OPERACIONAL

Subdivisión de
planes tácticos de c/dpto.
en planes operacionales para
c/área.

[PLANEACIÓN TÁCTICA:]

*Determina con anticipación:

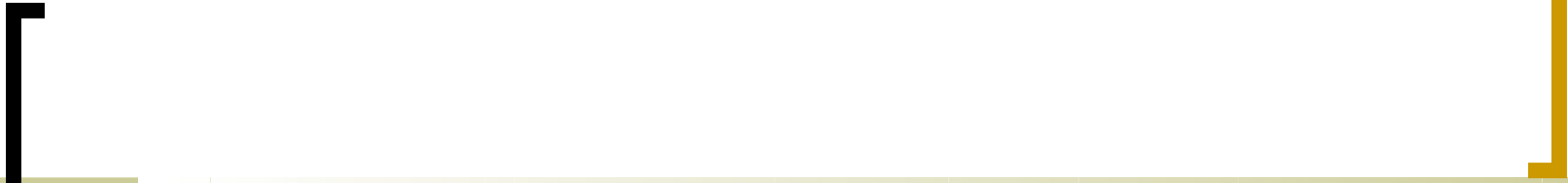
- Qué se debe hacer.
- Cuáles son los objetivos a alcanzar.

*Brinda condiciones racionales para que la empresa se organice a partir de hipótesis de la realidad actual y futura.

*Técnica utilizada para asimilar incertidumbre y dar consistencia al desempeño de las empresas.

CARACTERÍSTICAS :

1. Es un proceso permanente y continuo.
2. Siempre se orienta hacia el futuro.
3. Se preocupa por la racionalidad en la toma de decisiones.
4. Selecciona entre varias alternativas, teniendo en cuenta consecuencias y posibilidades.
5. Es sistémica.
6. Es repetitiva.

- 
- A large black left square bracket and a yellow right square bracket are positioned at the top of the slide. A horizontal light green bar spans across the width of the slide, partially overlapping the bottom of the brackets.
7. Es una técnica de asignación de recursos estudiada y decidida con anticipación.
 8. Es una técnica cíclica.
 9. Es una función administrativa que interactúa dinámicamente con las demás.
 10. Es una técnica de coordinación.
 11. Es una técnica de cambio e innovación.

NIVELES DE PLANEACIÓN EN TÉRMINOS DE DIVISIÓN DEL TRABAJO EMPRESARIAL.

NIVEL EMPRESARIAL	NIVEL DE PLANEACION	ALCANCE	EXTENSION	GRADO DE INCERTIDUMBRE
INSTITUCIONAL	ESTRATEGICO	LA EMPRESA COMO TOTALIDAD	LARGO PLAZO	ELEVADO, DEBIDO A LAS COACCIONES Y CONTINGENCIAS, QUE NO PUEDEN PREVERSE.
INTERMEDIO	TACTICO	UN AREA ESPECIFICA DE LA EMPRESA. (departamento- división)	MEDIANO PLAZO	LIMITACION DE LAS VARIABLES INVOLUCRABLES PARA REDUCIR LA INCERTIDUMBRE Y PERMITIR LA PROGRAMACION.
OPERACIONAL	OPERACIONAL	UNA TAREA U OPERACIÓN ESPECIFICA	CORTO PLAZO	REDUCIDO, GRACIAS A LA PROGRAMACION Y REALIZACION DE TODAS LAS ACTIVIDADES.

PROCESO DECISORIO:

- Es el núcleo de la responsabilidad administrativa.
- El administrador decide constante/:
 - Qué hacer.
 - Quién debe hacerlo.
 - Cuándo y dónde hacerlo.

ELEMENTOS DEL PROCESO DECISORIO:

1. Quien toma la decisión.
2. Objetivos.
3. Sistema de valores.
4. Cursos de acción.
5. Estados de la naturaleza.
6. Consecuencia.

NIVELES DE DECISION:

DECISIONES	ESTRATEGIAS	ADMINISTRATIVAS	OPERACIONALES
PROBLEMAS	SELECCIÓN DEL MIX DE PRODUCTO-MERCADO CAPAZ DE MEJORAR EL POTENCIAL DEL RETORNO DE LA INVERSION DE LA EMPRESA.	ESTRUCTURACION DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA PARA LOGRAR MEJOR DESEMPEÑO.	MEJORAMIENTO DEL POTENCIAL DE RETORNO SOBRE LA INVERSION MEDIANTE EL DESEMPEÑO DE LA TAREAS.
NATURALEZA DEL PROBLEMA	ASIGNACION DE LOS RECURSOS TOTALES DE LA EMPRESA ENTRE LAS OPORTUNIDADES DE PRODUCTOS-MERCADOS.	ORGANIZACIÓN ADQUISICION Y DESARROLLO DE RECURSOS.	DISTRIBUCION DE LOS RECURSOS ENTRE LAS AREAS FUNCIONALES. PROGRAMACION DE LA APLICACIÓN Y CONVERSION DE LOS RECURSOS.

NIVELES DE DECISION:

<p>DECISIONES CLAVES</p>	<p>OBJETIVOS Y METAS. ESTRATEGIA DE DIVERSIFICACION Y ESPANCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. METODOS Y PLANES DE CRECIMIENTO.</p>	<p>ORGANIZACIÓN: ESTRUCTURA DEL FLUJO DE INFORMACION, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD. ESTRUCTURA DE CONVERSION DE RECURSOS. ADQUISICION Y DLLO DE RECURSOS FINANCIEROS,HUMANOS,MA TERIALES</p>	<p>OBJ. Y METAS OPERACIONALES. NIVELES DE PRECIOS Y SALIDAS; PROGRAMACION DE PRODUCCION; NIVELES DE INVENTARIO; POLITICAS Y ESTRATEGIAS, INVESTIGACIÓN Y DLLO DE MARKETING.</p>
<p>CARACTERISTICAS CLAVES.</p>	<p>DECISIONES CENTRALIZADAS, NO REPETITIVAS Y NO PROGRAMADAS</p>	<p>CONFLICTO ENTRE ESTRATEGIA Y OPERACIONES ENTR OBJ. INDIVIDUALES Y ORGANIZACIONALES.</p>	<p>DECISIONES DESCENTRALIZADAS, REPETITIVAS Y PROGRAMADAS</p>

FASES DEL PROCESO DECISORIO:

1. Definición y diagnóstico del problema.
2. Búsqueda de soluciones alternativas más promisorias.
3. Análisis y comparación de estas alternativas de solución.
4. Selección y elección de la mejor alternativa como plan de acción.

CARACTERISTICAS DE LAS DECISIONES PROGRAMADAS Y NO PROGRAMADAS.

DECISIONES PROGRAMADAS	DECISIONES NO PROGRAMADAS
<ul style="list-style-type: none">▪ SON CALCULADAS Y RUTINARIAS.▪ DATOS ADECUADOS.▪ DATOS REPETITIVOS.▪ CONDICIONES ESTÁTICAS.▪ CERTEZA.▪ SE BASAN EN REGLAS Y METODOS ESTABLECIDOS.	<ul style="list-style-type: none">▪ BASADAS EN JUICIOS.▪ DATOS INADECUADOS.▪ DATOS NUEVOS.▪ CONDICIONES DINAMICAS.▪ INCERTIDUMBRE.▪ BASADAS EN JUICIOS PERSONALES.

CONDICIONES DE DECISION:

1. Incertidumbre.
2. Riesgo.
3. Certeza.

Certeza
total .

Riesgo.

Incertidumbre
total.

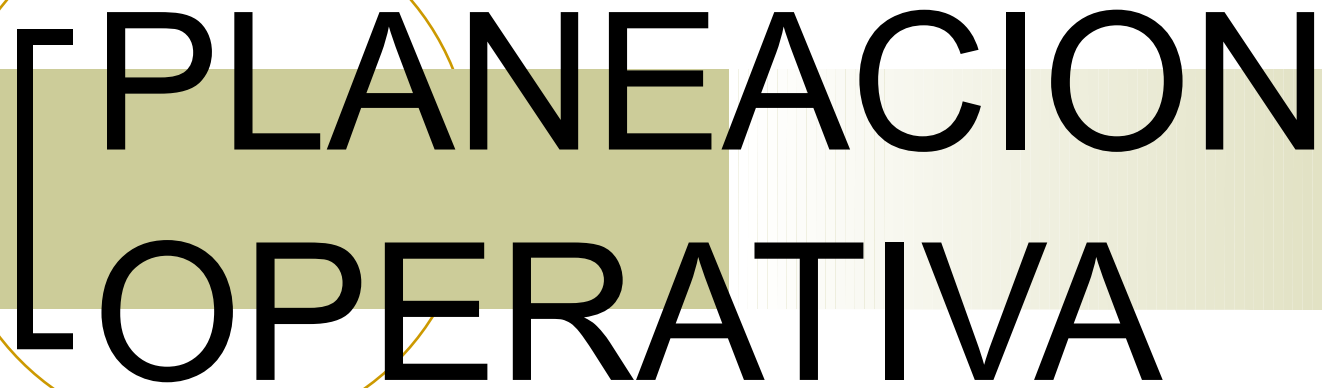


IMPLEMENTACION DE PLANES TACTICOS:

- Representan un intento de la empresa para integrar procesos decisorios y alinearlos a la estrategia diseñada para orientar el nivel operacional en sus tareas y actividades con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.
- Política:
 - Guía que delimita la acción, no especifica tiempo.
 - Definición de propósitos comunes de una empresa.
 - Planes trazados para enfrentar problemas.

CLASES DE POLITICA:

1. GLOBAL DE LA EMPRESA.
2. POLITICA ADMINISTRATIVA.
3. POLITICA OPERACIONAL.



[PLANEACION OPERATIVA]

[OBJETIVOS]

- 1. PRESENTAR UN CONCEPTO DE PLANEACION OPERACIONAL
- 2. EXPLICAR COMO PLANEAN LAS EMPRESAS EN SU NIVEL OPERACIONAL
- 3. EXPLICAR LOS DIVERSO TIPOS DE PLANES OPERACIONALES

ESTRUCTURA DE LA PLANEACION ESTRATEGICA

Estructura de la planeación estratégica



[CONCEPTO

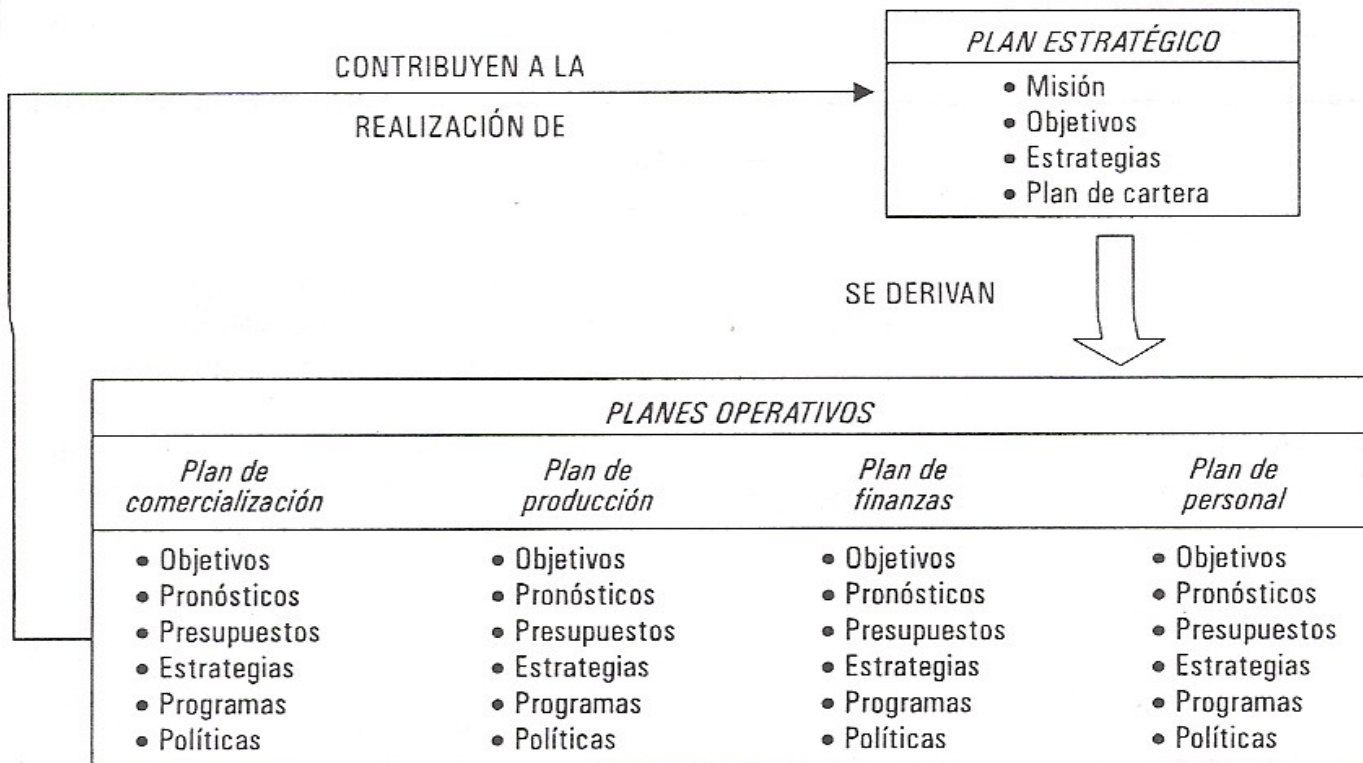
- QUE ES PLANEACION OPERACIONAL?
- ES UN PROCESO ORGANIZADO
- ES LA FASE FINAL EN UNA PLANEACION INTERGRAL.
- ES LA PRACTICA DE LOS OBJETIVOS Y LAS POLITICAS ESTABLECIDAS POR LA PLANEACION ESTRATEGICA, CASI SIEMPRE SON PLANES A CORTO PLAZO. SE PREOCUPA BASICAMENTE POR:QUE HACER Y EL COMO HACER Y EN VER LOS RESULTADOS

CLASES DE PLANES OPERACIONALES

- AUNQUE LOS PLANES SEAN HETEREGENEOS Y DIVERSIFICADOS, SE PUEDEN CLASIFICAR EN CUATRO CLASES:
- 1.PLANES RELACIONADOS CON METODOS, DENOMINADOS PROCEDIMIENTOS
- 2. PLANES RELACIONADOS CON DINERO, DENOMINADOS PRESUPUESTOS
- 3. PLANES RELACIONADOS CON TIEMPO, DENOMINADOS PROGRAMAS O PROGRAMACION
- 4.PLANES RELACIONADOS CON COMPORTAMIENTO, DENOMINADOS REGLAMENTOS

PLANES OPERATIVOS

Relación entre el plan estratégico de la empresa y los planes operativos



CARACTERISTICAS DE LA PLANEACION

- 1. SE ENFOCA A LAS ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE LA ORGANIZACION
- 2. EL PERIODO DE DURACION ES A CORTO PLAZO
- 3. CONSTRUYE EL SOPORTE DE PLANES TACTICOS
- 4. FOMENTA LA PARTICIPACION DEL PERSONAL EN EL ESTABLECIMIENTO DE METAS
- 5. EL RESPONSABLE DE LA EJECUCION DE ESTOS PLANES ES EL ENCARGADO DEL AREA CORRESPONDIENTE
- 6. EL GRADO DE INSERTTIDUMBRE ES MENOR QUE EN OTRO TIPO DE PLANES
- 7. PERMITE CALCULAR LA RENTABILIDAD DE LA INPLANTACION DEL PLAN
- 8. SE CONVIERTE EN UN MEDIO PARA EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA

ELEMENTOS DE LA PLANEACION OPERATIVA

Elementos de la planeación operativa

ELEMENTOS DE LA PLANEACION OPERATIVA.	OBJETIVOS.	<ul style="list-style-type: none">• Son expresiones cuantitativas o cualitativas de los fines que desea alcanzar una unidad orgánica en un periodo a corto plazo.
	PROCEDIMIENTOS.	<ul style="list-style-type: none">• Es una serie de labores unidas que constituyen una sucesión cronológica y la manera de ejecutar un trabajo, encaminado al logro de un fin determinado.
	PROGRAMAS OPERATIVOS.	<ul style="list-style-type: none">• Son aquellos que describen los pasos que realizará alguna de las unidades de una área funcional de la organización.

ELEMENTOS DE LA PLANACION OPERATIVA

- ELEMENTOS DE LA PLANEACION OPERACIONAL:
- OBJETIVOS : A NIVEL OPERATIVO SE ESTABLECEN DE MANERA MAS CORTA, MENOS DETALLADA Y CON MENOS CAMBIO
- PROCEDIMIENTO : ES UN MANUAL PARA LA ORIENTACION DE LA ACCION; ESTE MANUAL FORTALECE LA CAPACIDAD PARA
VER EL RESULTADO.
- PROGRAMA OPERATIVO:LA PROGRAMACION NOS PROPORCIONA UN MEDIO DE EXPLORAR DIVERSAS ALTERNATIVAS Y
DECIDIR LA MANERA MAS RAPIDA Y ECONOMICA DE ALCANZAR EL FIN DESEADO.

FICHA EJEMPLO DE UN PLAN OPERATIVO

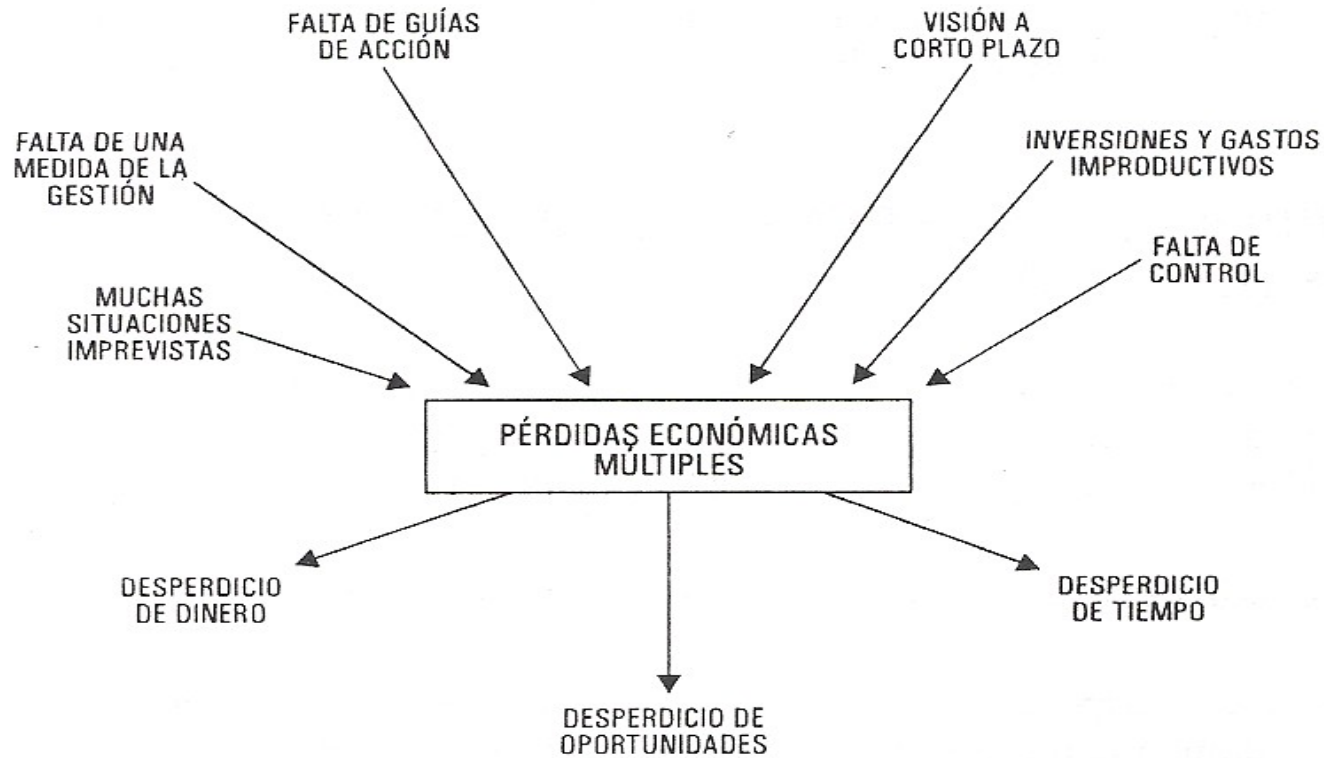
- AHORA PRESENTAMOS UN EJEMPLO:
-
- PLAN OPERATIVO: INCREMENTAR LA SEGURIDAD INDUSTRIAL EN LAS INSTALACIONES
- FUNDAMENTACION: DISMINUIR EL NUMERO DE ACCIDENTES
- VIGENCIA DEL PLAN: DEL 01 ENERO AL 31 DIC
- AREA FUNCIONAL: PRODUCCION
- UNIDAD ORGANICA: SEGURIDAD INDUSTRIAL
- RESPONSABLE DEL PLAN: SUPERVISOR DE PRODUCCION
- OBJETIVO: DISMINUIR LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN 20% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR
- PROCEDIMIENTO: ADIESTRAMIENTO AL PERSONAL EN EL USO DE EQUIPOS
- ASIGNACION DE RECURSOS: FINANCIEROS: ? 000
- HUMANOS (HRS./HOMBRE/MES) 84
- CONTRIBUCION DEL PLAN AL LOGRO DE:
- OBJETIVOS FUNCIONALES: 2%
- OBJETIVOS ORGANIZACIONALES: 0.1%

QUE PROBLEMAS LLEVA LA FALTA DE PLANEACION

- LA FALTA DE PLANEACION PROVOCA EN LA PEQUEÑA Y MEDIA EMPRESA UNA SERIE DE CONSECUENCIAS NEGATIVAS QUE PUEDEN SER CRITICAS PARA SU ÉXITO Y QUE, INCLUSO PUEDEN AFECTAR SU PROPIA EXISTENCIA A MEDIANO Y LARGO PLAZO
- **CONSECUENCIAS:**
 - EXCESIVAS SITUACIONES IMPREVISTAS
 - INEXISTENCIAS DE UNA METRICA PARA CONTROLAR EL VERDADERO EXITO O FRACASO DE LA GESTION
 - FALTA DE GUIA DE ACCION CLARA Y PRECISA
 - PELIGROSA VISION A CORTO PLAZO
 - FALTA DE CRITERIOS PARA DECIDIR LAS INVERSIONES Y GASTOS A REALIZAR
 - FALTA DE CONTROL

CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE PLANEACION

La falta de planeación genera desperdicios



Organización

- Definir cómo será el ordenamiento de los recursos, empezando por los humanos, para poder cumplir y aún superar los planes.

Claves de la Organización Exitosa

- Definición de cargos: Tareas, funciones, responsabilidades y procedimientos.
- Definición de procedimientos: Descripción de la forma como se debe desempeñar la tarea.
- Definición de secciones y/o departamentos.
- Coordinación: Sincronización de las actividades.
- Autoridad: Capacidad de tomar decisiones y hacer que estas se cumplan.
- Asesoría: Ayuda a la dirección.

Dirección

- Conducir el recurso humano buscando una actuación acorde con los planes y metas propuestas.
- Incluye el conjunto de acciones con las cuales el líder logra conservar en su personal una actitud positiva hacia el desempeño de la tarea asignada.

Necesidad de Dirección

- Es necesario desarrollar actividades destinadas a mantener la cooperación de los colaboradores. Con:
 - Estímulos que satisfagan sus necesidades
 - Comunicación organizacional óptima
 - Ser escuchados
 - Gerencia participativa
 - Respetar las manifestaciones de su naturaleza social
 - Tratamiento acorde con su naturaleza humana

Motivación

- Es el arte de presentar los estímulos de manera que animen el comportamiento requerido de los colaboradores.
- La motivación está relacionada directamente con las necesidades particulares de cada uno de los colaboradores. (fisiológicas, de seguridad, de Pertenencia, de Estima, de Autorrealización)

Información

- Este deseo de información surge de la necesidad de mantener control sobre el entorno en el cual se desempeña el trabajo y se satisface de varias formas:
 - Reuniones periódicas
 - Carteleras
 - Boletines
 - Diálogos

Comunicación

- Comunicarse es hacer común una idea. Hablar el idioma del cliente.
- Elementos: Emisor, receptor, mensaje, vía y retroalimentación
- Principios: Claridad, exactitud, oportunidad, veracidad, totalidad, fluidez.
- Formas: Verbal, no verbal o corporal, escrita, audiovisual, simbólica.

Trabajo en Equipo

Es uno de los mecanismos más efectivos para elevar la eficiencia organizacional, por que:

- Se satisfacen necesidades de pertenencia a un grupo y de reconocimiento.
- Plantea diferentes puntos de vista.
- Identifica debilidades y fortalezas en sus individuos.
- Mayor compromiso de los colaboradores.

Control

- Evaluación y medición de la ejecución de los planes con el fin de determinar y preveer desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias.



Control

Características

- Se ejerce control con relación a lo planeado.
- Implica medir la actuación y evaluarla a la luz de los planes.
- Busca detectar desviaciones.
- Fundamental en el ejercicio administrativo.

Procedimiento

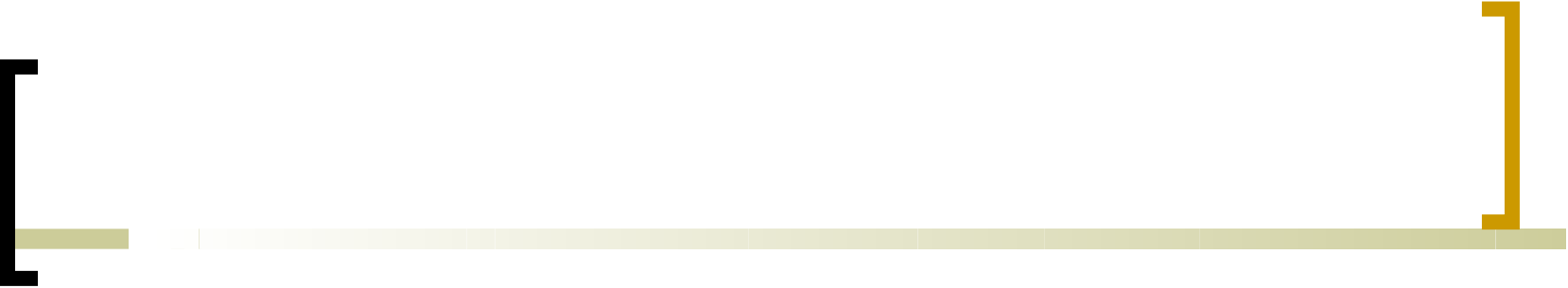
- Establecer normas de control
- Realizar las mediciones
- Detectar desviaciones
- Tomar medidas correctivas

Razón de Ser

- Implementar soluciones y correctivos a fin de reorientar la ejecución hacia las metas trazadas.



INDICADORES DE GESTIÓN

- 
- A large black left square bracket is positioned on the left side of the slide. A large yellow right square bracket is positioned on the right side. A horizontal bar with a light green-to-yellow gradient spans across the top of the slide, partially overlapping the brackets.
- Son factores para establecer el logro y cumplimiento de la misión, objetivos y metas de un determinado proceso.
 - Son ante todo información (agregan valor no solo datos).
 - Son un medio no un fin.

Paradigmas acerca de la medición


- Precede al castigo
- No hay tiempo para medir
- Medir es difícil
- Hay cosas imposibles de medir
- Es mas costoso medir que hacer


[Patrones para un indicador]

- Nombre
- Forma de cálculo
- Unidades
- Glosario

Ventajas

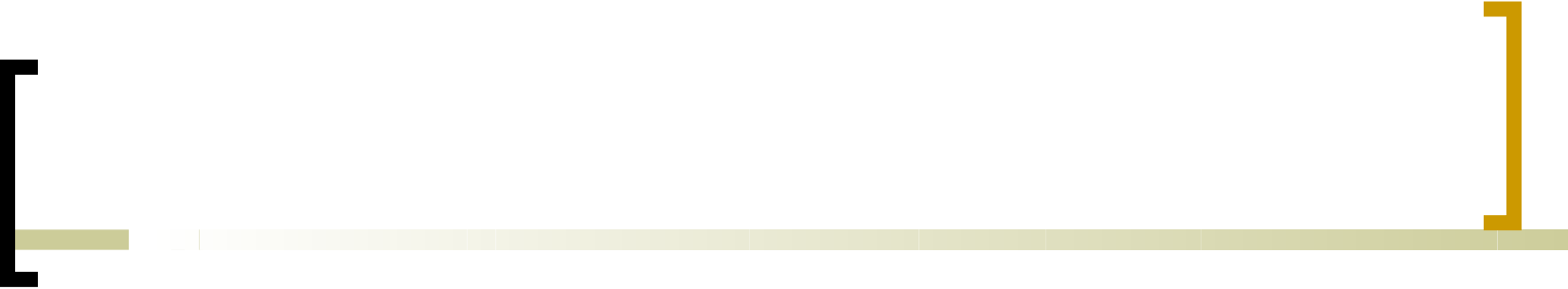
- Reducción drástica de la incertidumbre
- Motiva a los miembros del equipo para alcanzar metas retadoras
- Generar un proceso de mantenimiento continuo
- Estimular el trabajo en equipo
- Contribuir al desarrollo personal y grupal

- 
- A large black left bracket and a yellow right bracket are positioned at the top of the slide. A horizontal bar with a light green-to-white gradient spans the width of the slide below the brackets.
- Generar procesos de innovación y enriquecimiento del trabajo diario
 - Impulsar la eficiencia, eficacia y productividad de los negocios
 - Disponer de herramientas de información acerca del cumplimiento de las metas
 - Identificar oportunidades de mejoramiento

- 
- A large black left bracket and a yellow right bracket are positioned at the top of the slide. A horizontal bar with a light green-to-white gradient spans the width of the slide below the brackets.
- Contar con información que permita priorizar actividades
 - Establecer una gerencia basada en datos y hechos
 - Evaluar y visualizar periódicamente el comportamiento de las actividades claves de la organización
 - Reorientar políticas y estrategias

Metodología para su implementación

- Contar con objetivos y estrategias
- Identificar factores claves de éxito
- Establecer indicadores para cada factor clave de éxito
- Determinar para cada indicador, estado, umbral y rango de gestión
- Diseñar la medición

- 
- A large black left bracket '[' is positioned on the left side of the slide. A large yellow right bracket ']' is positioned on the right side. A horizontal bar with a light green-to-white gradient spans across the top of the slide, partially overlapping the brackets.
- Determinar y asignar recursos
 - Medir, probar y ajustar el sistema de indicadores de gestión
 - Estandarizar y formalizar
 - Mantener y mejorar continuamente



Técnicas de Programación

Programación

- Lista de actividades que es necesario realizar, en el orden en que deberán atenderse, quién estará a cargo de cada una y el tiempo necesario para llevarlas a cabo.

Métodos

- Diagrama de Gantt
- Diagrama de Carga
- Análisis de Red PERT
- Análisis del Punto de Equilibrio
- Programación Lineal
- Teoría de las Filas de Espera
- Teoría de Probabilidades
- Análisis Marginal

Cronogramas de barras o gráficos de Gantt

- Se trata de un gráfico de barras, dónde la longitud de cada barra representa la duración en días, semanas, meses o años de una actividad.
- El diagrama de Gantt consiste en una representación gráfica sobre dos ejes; en el vertical se disponen las tareas del proyecto y en el horizontal se representa el tiempo.

Características

- Señala la frecuencia en que deben ejecutarse cierto número de actividades con base a la duración de cada una de las mismas.
- Cada actividad se representa mediante un bloque rectangular cuya longitud indica su duración.
- La posición de cada bloque en el diagrama indica los instantes de inicio y finalización de las tareas a que corresponden.

Características

- Las tareas críticas acostumbra a rellenarse en otro color.
- Es un diagrama representativo, que permite visualizar fácilmente la distribución temporal del proyecto, pero es poco adecuado para la realización de cálculos.

Ventajas

- Su trazado requiere un nivel mínimo de planificación, es decir, es necesario que haya un plan que ha de representarse en forma de gráfico.
- Son muy eficaces en las etapas iniciales de la planificación.
- Es fundamentalmente una técnica de pruebas y errores.
- Representa un instrumento de bajo costo y extrema simplicidad en su utilización.

Ventajas

- Fácil construcción y comprensión,
- Se tiene mantenimiento de la información global del proyecto.

Desventajas

- Sin embargo, después de iniciada la ejecución de la actividad y cuando comienza a efectuarse modificaciones, el gráfico tiende a volverse confuso.
- Los ajustes (replanificación) requieren por lo general de la formulación de un nuevo gráfico.
- El Gráfico de Gantt no ofrece condiciones para el análisis de opciones, ni toma en cuenta factores como el costo.

Diagrama de Carga

- Es el diagrama de Gantt modificado para programar la capacidad, tomando como base las estaciones de trabajo.

Máquina	Semana del 14 al 19 de octubre de 2003													
	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado			
Torno				E			Q							
	[Thick black bar]													
Trepante				M			P							
	[Thick black bar]													

Análisis de Red PERT

- Técnica para programar proyectos complicados que abarcan muchas actividades, algunas de las cuales son de carácter interdependiente.

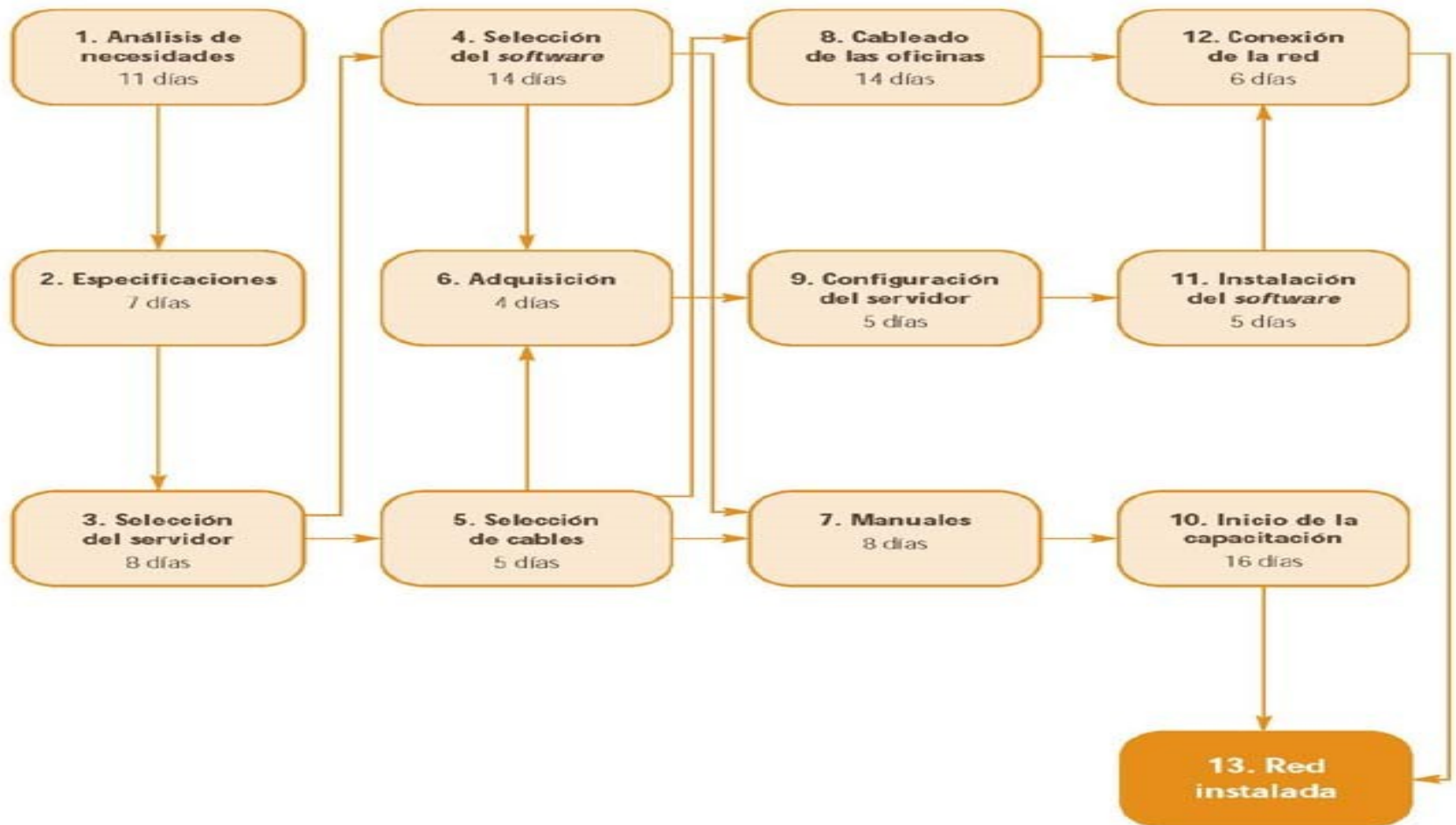
Terminología

- Eventos: Puntos finales que representan la terminación de las actividades principales de una red PERT
- Actividades: Tiempo o recursos necesarios para avanzar desde un evento hasta otro, dentro de una red PERT
- Tiempo de holgura: Cantidad de tiempo que una actividad individual puede retrasarse sin que se retrase todo el proyecto
- Ruta crítica: Secuencia más larga de actividades dentro de una red PERT

Pasos

- Identificar todas las actividades significativas que deben realizarse. La realización de cada actividad da lugar a un conjunto de eventos.
- Determinar el orden en que dichos eventos deberán llevarse a cabo.
- Elaborar un diagrama de flujo de actividades.
- Calcular una estimación de tiempo para completar cada actividad.
- Determine un programa para las fechas de inicio y fin de cada actividad y para las de todo el proyecto.

DIAGRAMA PERT SIMPLIFICADO: INSTALACIÓN DE LA RED DE COMPUTADORAS



[Análisis del Punto de Equilibrio]

- Técnica para identificar el punto en el cual el ingreso total es justamente el necesario para cubrir el total de costos.
- Cálculo: $PE = (TCF) / (PU - CV)$

Programación Lineal

- Técnica matemática que permite resolver problemas de asignación de recursos.

Teoría de las Filas de Espera

- Técnica que muestra el balance entre el costo de tener una fila de espera, frente al costo de servicio necesario para mantener dicha fila.
- Cálculo: $P_n = (1 - (RLL/RS)) * ((RLL/RS)^n)$
Pn: Número clientes
RLL: Ritmo de llegada
RS: Ritmo de servicio

Teoría de Probabilidades

- Uso de la estadística para analizar patrones pretéritos predecibles y para reducir el riesgo en los planes futuros.

Análisis Marginal

- Técnica que valora los costos o los ingresos incrementales incluidos en una decisión.

A decorative graphic consisting of a thin gold circle on the left, a thick horizontal bar in the center, and a gold bracket on the right. The bar is divided into three sections: a solid olive green section on the left, a section with fine vertical lines in the middle, and a section with a light olive green gradient on the right. A black bracket is on the left side of the bar.


MERCADEO

Mercado

- Ámbito que comprende a los consumidores y Productores que normalmente tienen Influencia sobre la formación del precio del Bien objeto de cambio.
- Es el conjunto de compradores reales y potenciales de un producto.

Mercadeo

- Proceso de planeación y ejecución del concepto, establecimiento de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambio que satisfagan las metas individuales y las de la empresa

- 
- A large black left bracket and a large yellow right bracket are positioned at the top of the slide. A horizontal bar with a light green-to-yellow gradient spans across the top, partially overlapping the brackets.
- Entregue a los clientes soluciones innovadoras, que ellos deseen y necesiten, mantenga sus costos bajo en relación con lo que sus clientes quieran y puedan pagar y asegúrese de que sus empleados tienen salud, están informados y bien motivados.

EVOLUCIÓN

ORIENTACIÓN A LA PRODUCCIÓN

Desde 1800 hasta los año 1920.

- Todo lo que se produjera era consumido de inmediato, la manufactura determinaba las características de los productos.
- No era necesario comercializar para vender.
- El consumidor no tenía tiempo de seleccionar ni forma, ni color, tomaba cualquier cosa.
- La demanda superaba la oferta.

EVOLUCIÓN

ORIENTACIÓN A LA VENTA

Desde la crisis del año 1920,

- La capacidad de compra se redujo al mínimo
- Se crearon y desarrollaron productos, que luego trataban de introducirse en el Mercado. Muchos de esos productos no tuvieron éxito, otros tuvieron éxito momentáneo.
- Se comienza a dar gran importancia a las ventas, como generador de ingresos.
- Se desarrollan técnicas destinadas a vender. (De aquí se origina la confusión corriente de los conceptos venta y mercadeo).

EVOLUCIÓN

ORIENTACIÓN AL MERCADO

Desde 1950

- Se empezó a orientar los productos al Grupo de Compradores (Mercado Meta) que los iba a consumir o usar.
- Se dirigen los esfuerzos de promoción a las masas (mass marketing), por medio de los medios masivos que comienzan a aparecer (cine, radio, televisión).

EVOLUCIÓN

MERCADEO UNO A UNO.

A partir de 1990

- Se refina el concepto de mercadeo orientado al cliente
- Se comienzan a crear productos y servicios orientados a personas en particular, con la utilización de complejos sistemas informáticos capaces de identificar clientes específicos y sus necesidades concretas.
- Los segmentos se van reduciendo hasta llegar a grupos meta altamente determinados, casi personas concretas, con nombre y apellido.

DIFERENCIAS ENTRE VENTAS Y MERCADEO

VENTAS

- Se basa en las necesidades de la EMPRESA
- El negocio está en la venta de bienes y servicios.
- El producto está dirigido a todo público

MERCADEO

- Se basa en las necesidades de los CLIENTES
- El negocio está en la satisfacción de las necesidades y deseos del consumidor
- El producto está dirigido a segmentos o grupos específicos.

DIFERENCIAS ENTRE VENTAS Y MERCADEO

VENTAS

- Su meta principal son las utilidades por medio de un volumen máximo de ventas
- Trata de alcanzar su meta principalmente mediante promociones intensas

MERCADEO

- Su meta principal son las utilidades mediante la satisfacción del cliente
- Trata de alcanzar su meta principalmente mediante actividades de mercadotecnia

FUNCIONES DEL MERCADEREO

- Maximización del consumo.
- Maximización de la satisfacción del consumidor.
- Maximización del portafolio de productos.
- Maximización de la calidad de vida.

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

- Significa diferenciación e implica que el mercado para un producto no es homogéneo; hay grupos de consumidores para cada uno.
- Está constituido por grupos de consumidores, con características mas o menos similares, para los cuales un producto ejerce más atracción que otro.

[METODOS PARA SEGMENTAR]

- Características geográficas. Región, tamaño, densidad de área, clima
- Características demográficas: edad, sexo, estado civil, ingresos, ocupación, educación
- Características psicológicas: personalidad, estilo de vida, beneficios esperados

[METODOS PARA SEGMENTAR]

- Características socio-culturales: cultura, religión, raza, clase social, ciclo de vida familiar
- Características del comportamiento del usuario: tasa de uso, estatus de lealtad de marca.
- Características de la situación de consumo: tiempo, objetivo, ubicación, persona.

PRINCIPIOS PARA SEGMENTAR

- Mensurabilidad del segmento
- Sustancialidad del segmento
- Accesibilidad al segmento

VENTAJAS DE SEGMENTAR

- Mejor utilización de los recursos.
- Mayor efectividad en los esfuerzos de mercadeo.
- Servir a su clientela de forma más personalizada.
- Atender mejor las quejas y reclamos.
- Detectar con rapidez las tendencias del mercado.
- Mejores criterios para la definición del precio.
- Elementos de juicio para la ubicación del negocio.

MEZCLA DE MERCADEO

- Conjunto de variables controlables que la empresa estimula para provocar la respuesta deseada en el mercado meta.

“LAS CUATRO P”

- Producto
- Precio
- Plaza
- Promoción

PRODUCTO

- Es cualquier cosa que pueda ofrecerse a la atención del mercado para su adquisición, uso o consumo, que pueda satisfacer una necesidad o un deseo; incluye objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas.

CARACTERÍSTICAS

- Empaque
- Estilo
- Color
- Opciones
- Tamaños
- Servicio
- Imagen del vendedor
- Reputación del fabricante
- Instalación
- Calidad
- Garantía
- Entrega
- Crédito

PRODUCTO SICOLÓGICO

- Mas que productos físicos, lo que se ofrece en el mercadeo son imágenes mentales o percepciones del consumidor que giran alrededor de las marcas, el empaque, el servicio, el servicio posventa, los puntos de venta, la promoción y la publicidad.

CLASES DE PRODUCTOS

- Productos de conveniencia
 - De consumo básico
 - De impulso
 - De urgencia
- Productos de comparación
 - Homogéneos
 - Heterogéneos
- Productos de especialidad
- Productos no buscados

CICLOS DE VIDA DEL PRODUCTO

- Etapa de introducción
- Etapa de crecimiento
- Etapa de madurez
- Etapa de declive

INTRODUCCIÓN

- Esta etapa podemos determinarla desde el desarrollo del producto hasta que está listo para colocarlo en el mercado.
- Características:
 - No es conocido
 - Hay que invertir mucho en publicidad y en promociones
 - Se busca desarrollar los canales de distribución
 - Se deben realizar altas inversiones para dar a conocer el producto y generar expectativa.

CRECIMIENTO

- En esta etapa ya tenemos cubierto los canales de distribución
- Ya nuestro segmento conoce el producto
- Si el producto llena las expectativas empieza a generar volumen de ventas
- Las promociones no son tantas ni la inversión en publicidad
- En esta etapa se recupera la inversión inicial.

MADUREZ

- Se han estabilizado las ventas y los canales de distribución
- Se tiene una producción estable con respecto a las ventas.
- En esta etapa se debe volver a tener estrategias de mercado, como publicidad y promociones o innovar en el mismo producto. Si nos descuidamos el producto empieza a decaer.

DECLINACIÓN

- Si dejamos llegar el producto a esta etapa hay que hacer mucha más inversión en publicidad y promociones.
- Esta etapa se caracteriza, por bajas ventas y poca rotación del producto.
- O innovamos y se hace un relanzamiento, o se saca del mercado

MUERTE

- Es cuando ya debemos retirar el producto o servicio del mercado por que no hay suficiente demanda de éste.

PRECIO

- Por lo general se determina con el costo de producción, más un margen de utilidad.

ELASTICIDAD DE LA DEMANDA

- Es el efecto que se genera cuando la variación de precios incide en los ingresos del empresario.

INELASTICIDAD DE LA DEMANDA

- Sucede cuando el ingreso se incrementa al subir los precios y disminuye al bajar los mismos.

INDICADORES DE DEMANDA ELÁSTICA O INELÁSTICA

- Comportamiento en el tiempo
- Sustitución del producto
- Diferencias en la calidad del producto
- Posicionamiento de marca
- Alto precio

ESTRATEGIAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS

- Precio de introducción
- Precio de descreme del mercado
- Precio regulado
- Precio impar
- Precio según sistema de distribución
- Precio promocional
- Precio de prestigio
- Precio de gancho

PLAZA - DISTRIBUCIÓN

- Su función es la de acercar los productos de la organización al consumidor final directamente o por medio de canales, y hacer que estos permanezcan ahí.
- Son los canales de venta (medios a través de los cuales se venden los productos) que utilizarán para la distribución de los bienes o servicios.

FACTORES A TENER EN CUENTA PARA ELEGIR UN CANAL

- Costo/beneficio: canales de venta, canales de distribución e intensidad del esfuerzo comercial.
- Características del producto: Ej. bienes perecederos
- Características del mercado: otros países
- Estrategias de la mezcla de mercadeo: Ej. imagen del producto

CANALES DE DISTRIBUCIÓN

- Locales bien ubicados
- Directamente por el empresario
- Agentes o representantes de ventas
- Equipos de vendedores
- Mayoristas o agentes distribuidores
- Minoristas
- Grandes superficies
- Internet

ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN

- Logística
- Transporte
- Almacenamiento
- Embalaje
- Inventarios
- Exhibición en punto de venta
(Merchandising)

PROMOCIÓN

- Es la forma de informar/comunicar sobre los productos de la organización a un público objetivo a través de los diferentes medios y con el ánimo de estimular la demanda.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

- Debe estar dentro del marco de una campaña publicitaria
- Alcance y frecuencia
- No siempre produce ventas
- Estrategias de acuerdo a su objetivo

CAMPAÑA PUBLICITARIA

- Definir un objetivo publicitario
- Decidir sobre el presupuesto necesario
- Diseñar la estrategia de comunicación
- Definir la mezcla de medios
- Definir herramientas para su evaluación