

Desarrollo de relaciones de negocios exitosas

Tema 1. ¿Cuáles son las relaciones de las empresas?



Módulo único

Cultivando relaciones de negocios

¿Cuáles son las relaciones de las empresas?

Los clientes, proveedores y empleados: ¿cómo lograr lo mejor en cada uno de ellos?

¿Son los clientes el fundamento de nuestro negocio?

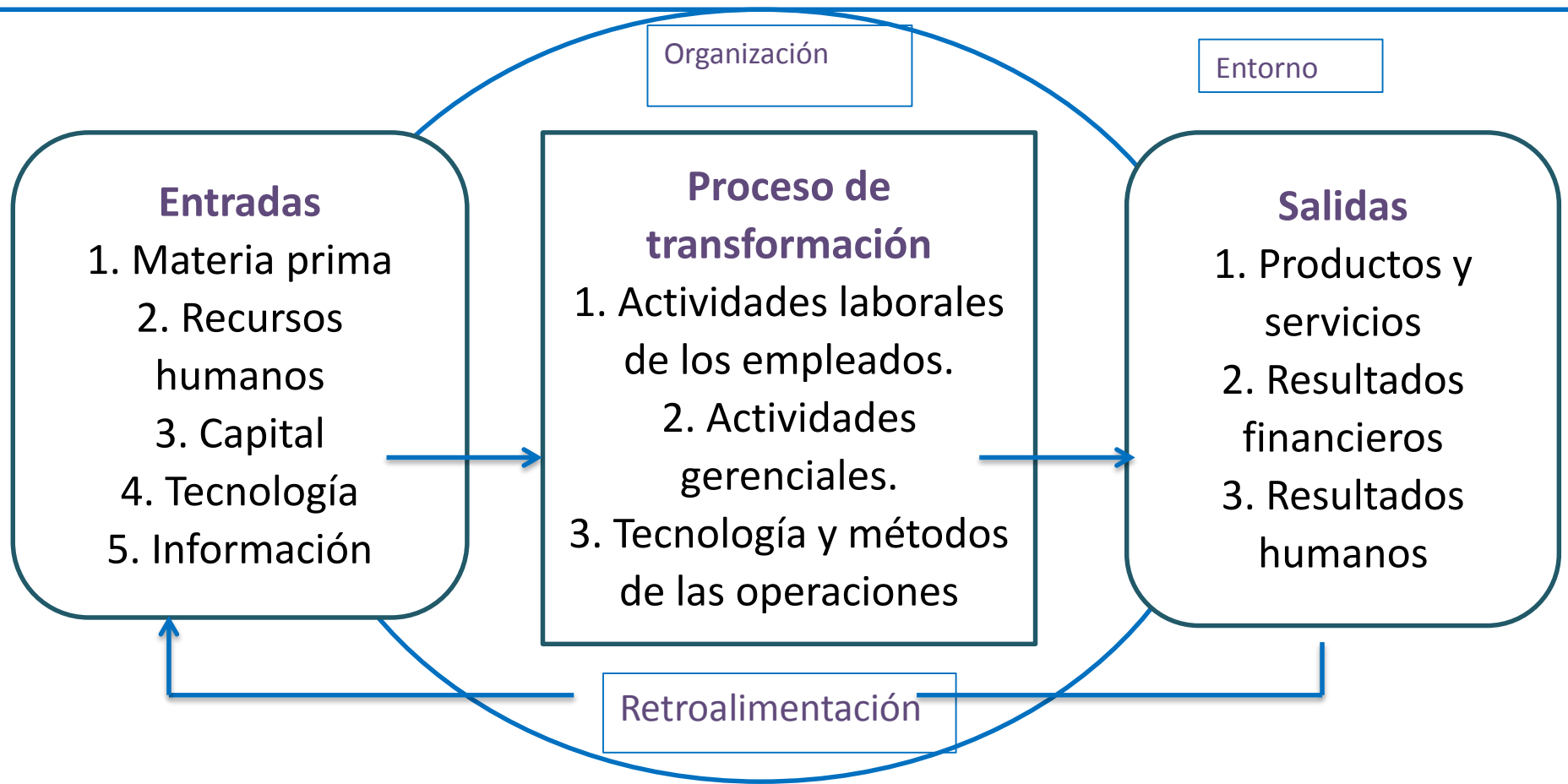
¿Se puede hacer equipo con los proveedores?

Los empleados: ¿es realmente importante tener una buena relación con ellos?

Tema 1. ¿Cuáles son las relaciones de las empresas?



La organización como un sistema abierto

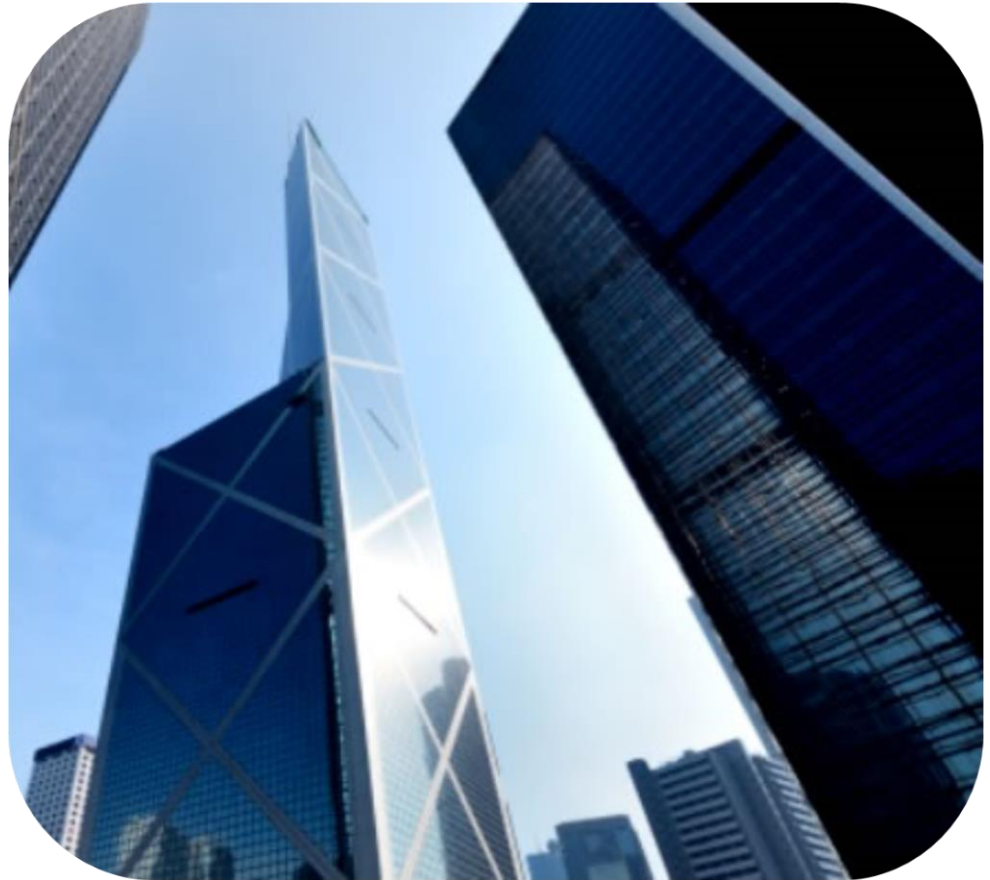


Adaptado de Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013).

Componentes del entorno externo

Adaptado de Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M., (2013).

- Recursos naturales y ecología
- Político/legal
- Global
- Económico
- Demográfico
- Sociocultural
- Educación y cultura
- Tecnológico



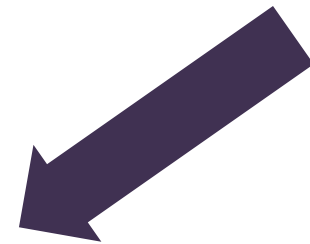
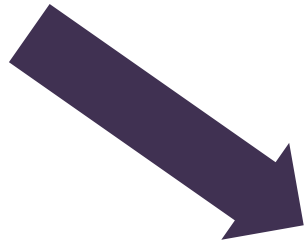
Grupos de interés de la organización

Grupos de interés externos:

Consumidores/clientes, proveedores, autoridades públicas, sindicatos de trabajadores, instituciones financieras y competidores, entre otros.

Grupos de interés internos:

personal, accionistas, directores, coaches, etc.



Organización

Fundamentos de la cadena de valor

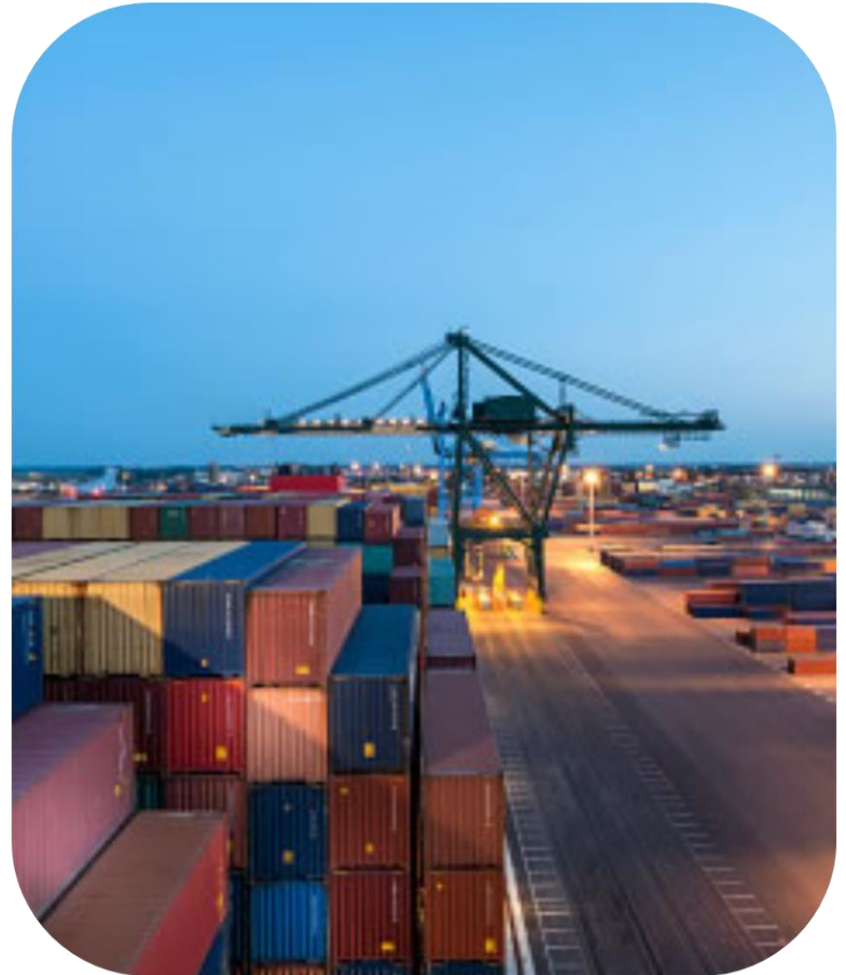
Es una forma de analizar la actividad de la empresa mediante el estudio de las partes que la constituyen y sus actividades para poder determinar el valor que generan y los resultados que aportan al proceso hasta la comercialización.



Fundamentos de la cadena de valor

Actividades primarias

- Logística interna
- Operaciones
- Mercadotecnia y ventas
- Servicio



Fundamentos de la cadena de valor



Actividades de apoyo

- Infraestructura de la empresa
- Administración de recursos humanos
- Desarrollo tecnológico
- Abastecimiento
- Margen

Reflexión final

¿Piensas que en tu organización tienen bien identificados a sus grupos de interés?

¿Te consideras una persona que se pueda adaptar a los cambios del ambiente?

¿Conoces las actividades primarias y de apoyo que dan valor a tu organización?

Créditos

- Experto de contenido: Gloria Varinia Aguilar Enríquez
- Diseñador instruccional: Audra G. Gutiérrez Cedillo
- Diseñador gráfico: María E. López Galván
- Programador: Hugo A. Aguilar Bugarin
- Administradora del proyecto: Enna A. Espinosa Sastré
- Coordinadora: Adriana M. González González
- Dirección del proyecto: Laura A. Serrano Corral

Dirección de innovación

Vicerrectoría de formación ejecutiva y adultos

Universidad Tecmilenio Online

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.