

# 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?

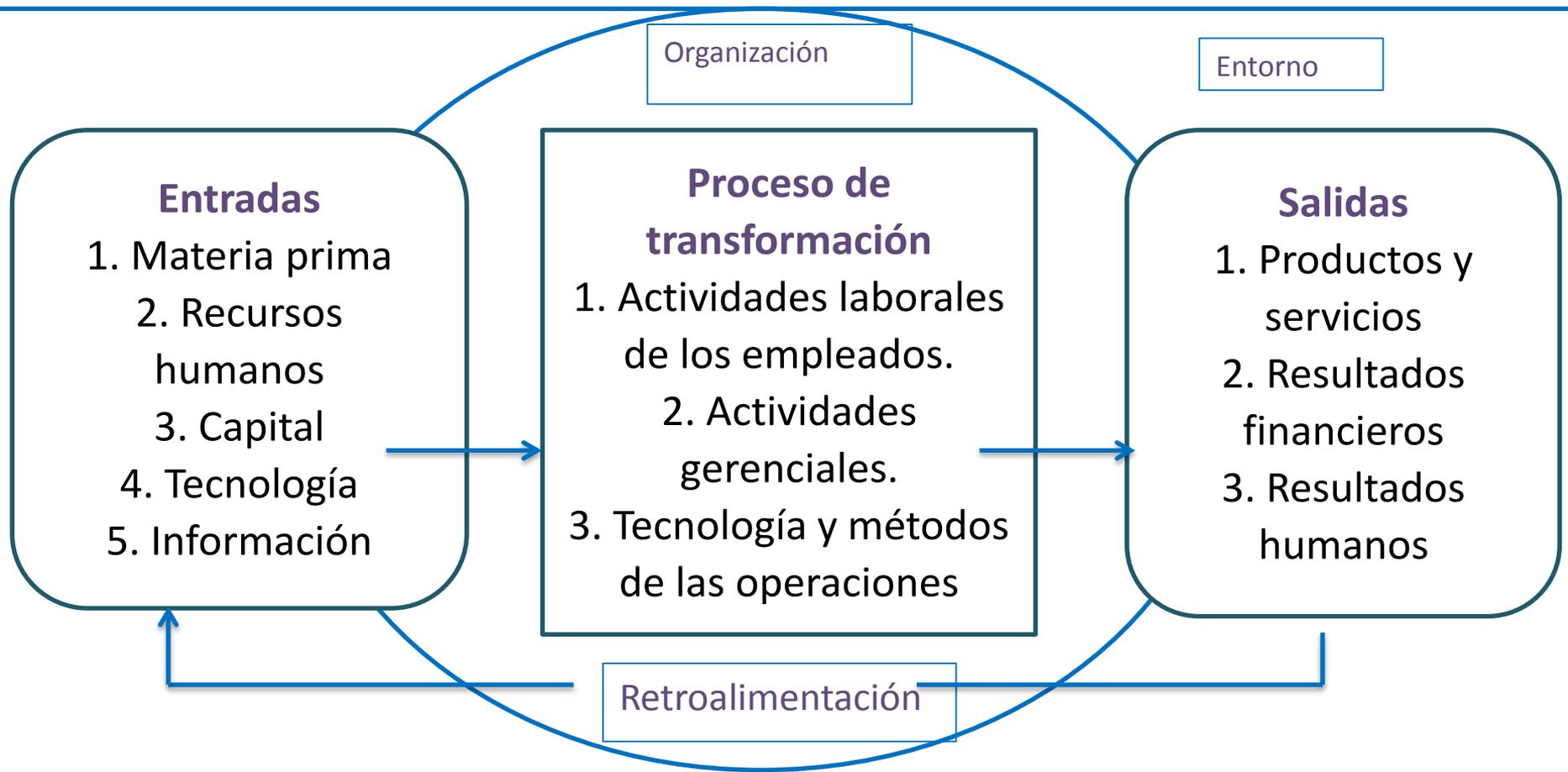
¿Se puede hacer equipo con los proveedores?

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



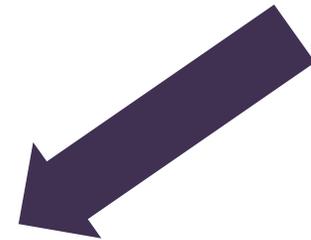
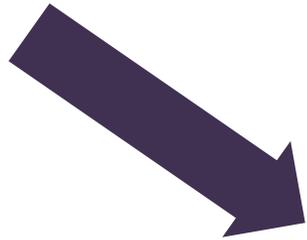
# Grupos de interés de la organización

## **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

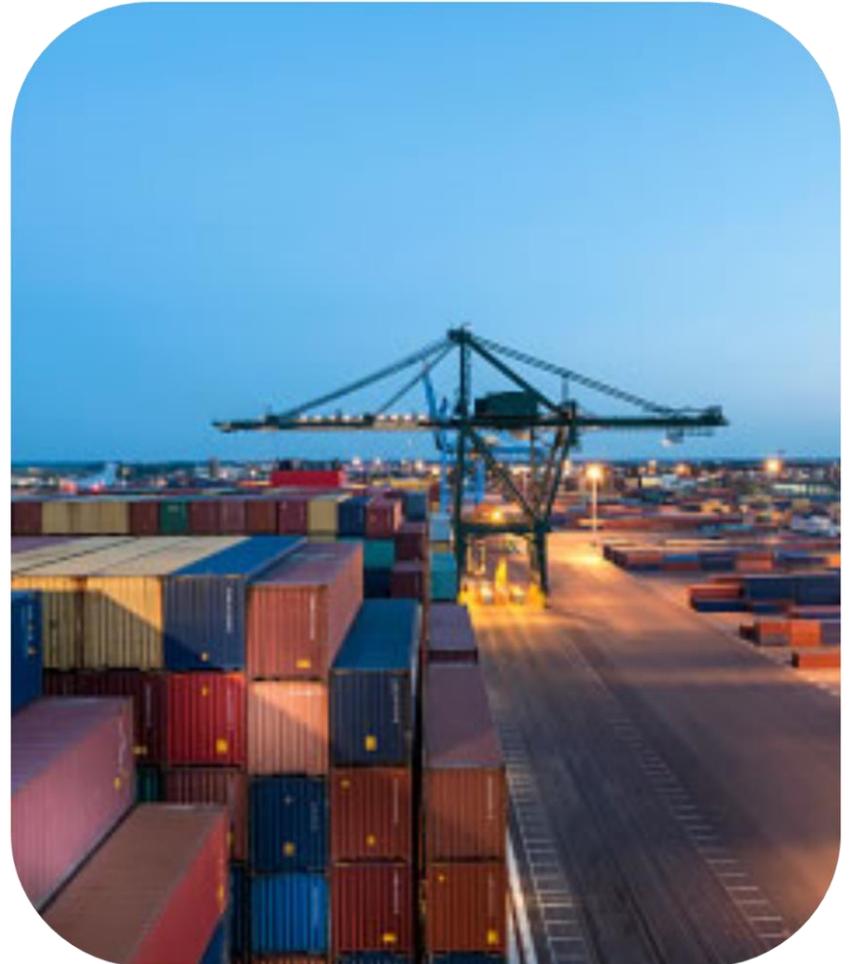
Es una forma de analizar la actividad de la empresa mediante el estudio de las partes que la constituyen y sus actividades para poder determinar el valor que generan y los resultados que aportan al proceso hasta la comercialización.



# 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.***