

# *Planificación Estratégica*



*...o cómo navegar en aguas turbulentas y  
llegar a buen puerto.*

# ¿Dónde estamos?



# ¿Dónde queremos ir?



# ¿Porqué es importante saber dónde ir?



# ¿Hay amenazas en el camino?



# ¿y oportunidades?



# ¿Hay Debilidades?



# ¿Pero también fortalezas?

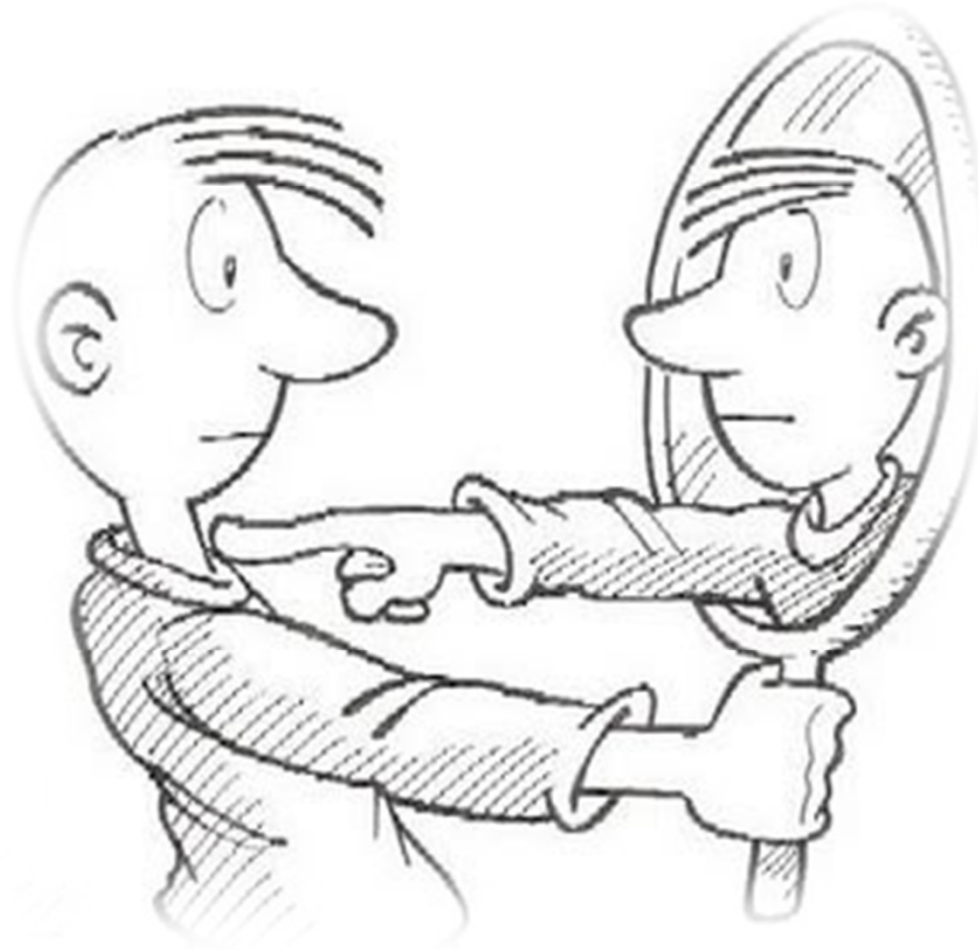




¿En que negocio estamos?



# ¿QUÉ ES LO QUE SOMOS? (Y LO QUE NO SOMOS)



# ¿QUÉ ES LO QUE OFRECEMOS?



# ¿A QUIENES ATENDEMOS?



# ¿CUÁLES SON NUESTROS OBJETIVOS? (NUESTRA FILOSOFÍA)



# ¿CUÁLES SON NUESTROS ATRIBUTOS?

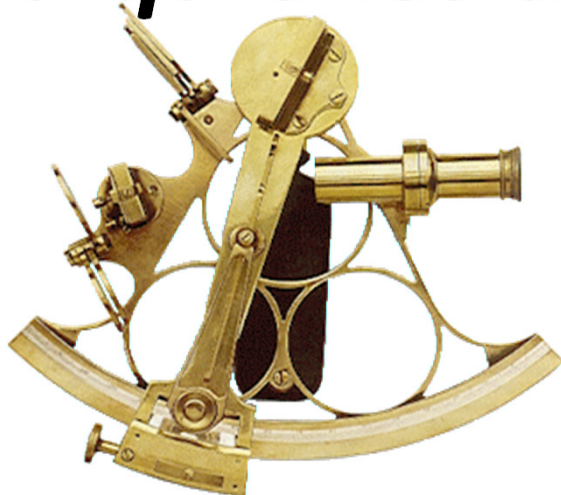


***¿En que negocio estamos?***



***¿Cuál es nuestra MISIÓN?***

***Lo que somos, lo que ofrecemos,  
a quienes atendemos, para qué  
y con qué atributos.***



***¿Para dónde vamos?***



***¿Cuál es nuestra Visión?***

***¿qué quiero lograr?, ¿dónde  
quiero estar en el futuro?, ¿para  
quién lo haré?, ¿ampliaré mi zona  
de actuación?***





# ¿Qué mirar?



- **Perspectiva financiera o de resultado.**
- **Perspectiva del cliente o mercado.**
- **Perspectiva del proceso (de negocio) interno.**
- **Perspectiva del aprendizaje, crecimiento o tecnológica.**

***¿Cómo lo hacemos?***



***¿Cuáles son nuestros VALORES?***

***¿El fin justifica los medios?  
Definiendo nuestras pautas de  
comportamiento.***



**Valores**

**Misión**



**Debilidades**



**Fortalezas**



**Amenazas**



**Oportunidades**

**Visión**

# ESTRATEGIA



***¿Cuáles debilidades minimizar para evitar las amenazas?***

***¿Qué oportunidades utilizar para superar las debilidades?***



***¿Cómo se puede aprovechar sus fortalezas para evitar las amenazas reales y potenciales?***

***¿Qué fortalezas utilizar para aprovechar las oportunidades?***

**PLANES DE ACCIÓN**

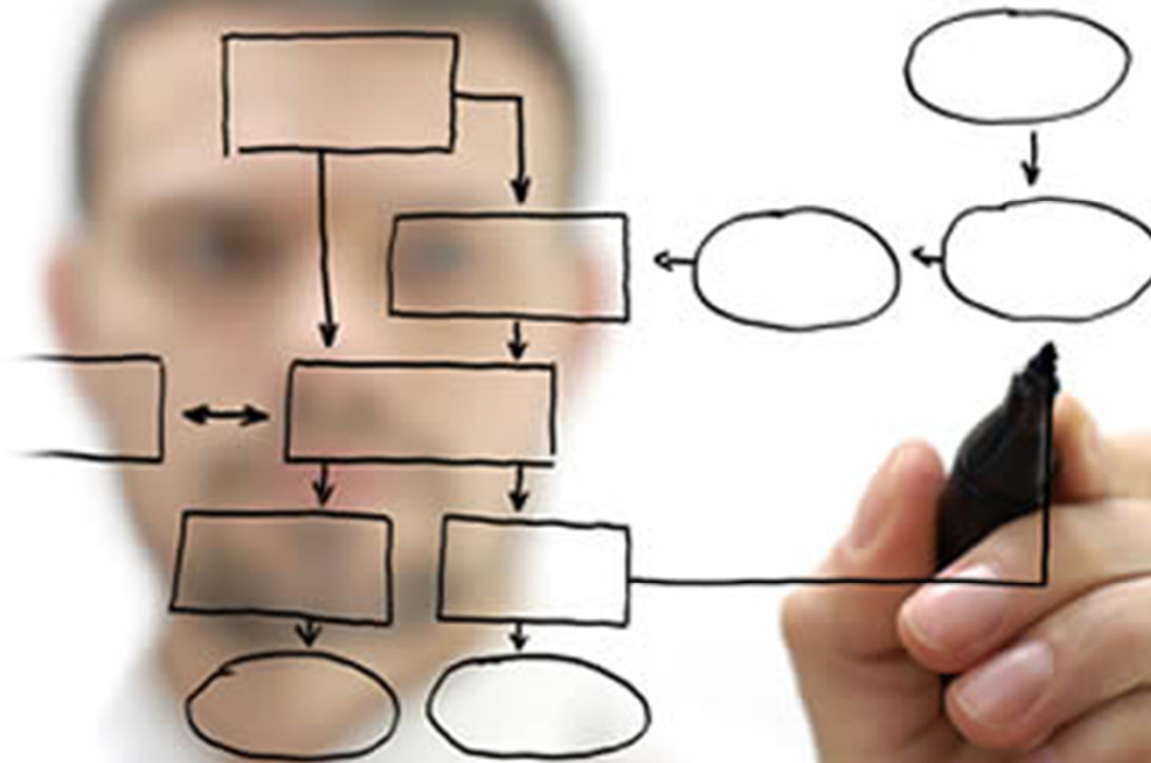


# ***Elaboración de un Plan Estratégico***

- 1 • Análisis de la Situación.
- 2 • Diagnóstico de la Situación.
- 3 • Definición de Objetivos estratégicos.
- 4 • Estrategia a Seguir.
- 5 • Planes de Acción.
- 6 • Seguimiento de los Planes de Acción.
- 7 • Evaluación de los resultados.



# *Algunos ejemplos de estrategia:*



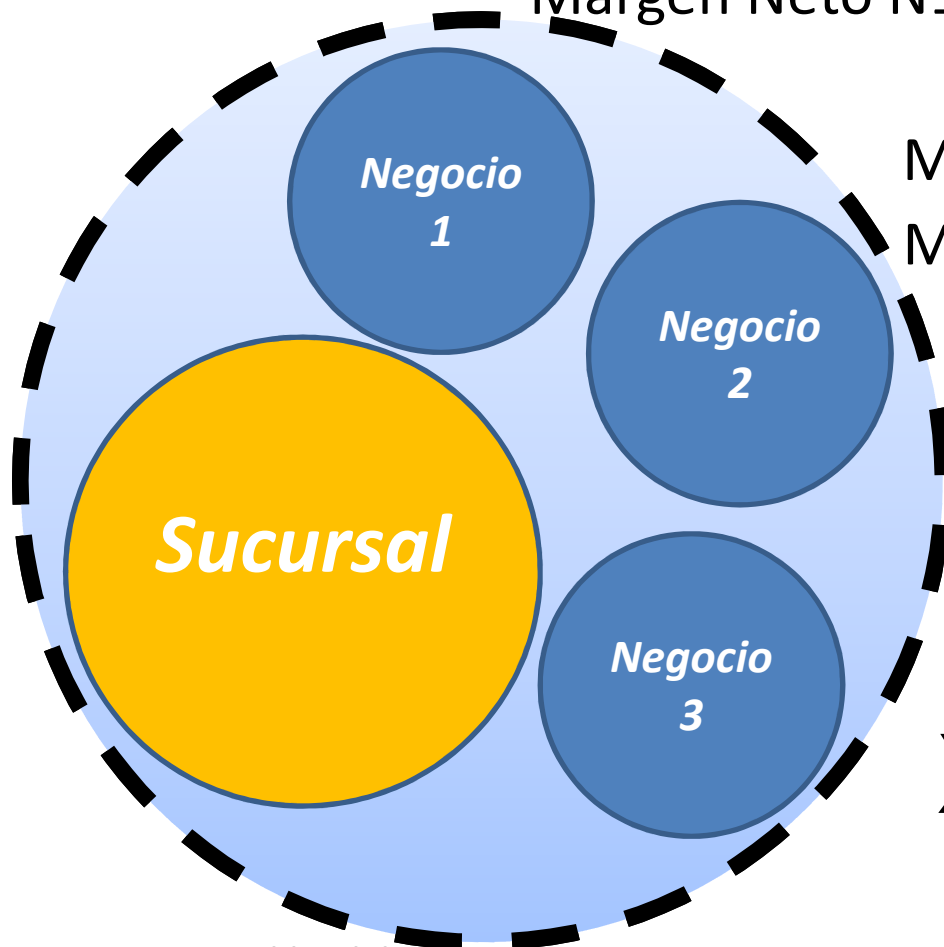
# Perspectiva financiera o de resultado.



**Margen = Ingreso - Costos**

Margen Bruto N1 = Ingreso N1 – Costos N1

Margen Neto N1 = Margen Bruto N1 – %<sub>1</sub> GG Sucursal



MB N2 = Ingreso N2 – Costos N2

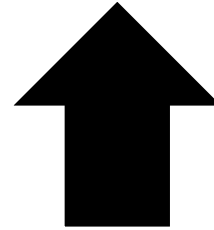
MN N2 = MB N2 – %<sub>2</sub> GG Sucursal

MB N3 = Ingreso N3 – Costos N3

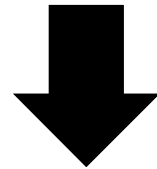
MN N3 = MB N3 – %<sub>3</sub> GG Sucursal

$$\sum_{i=1}^N MN N_i = \text{Costo Total.}$$

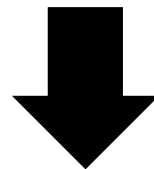
Margen = Ingreso - Costos



Optimizar el Margen



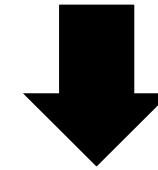
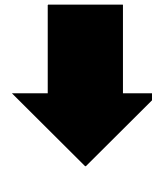
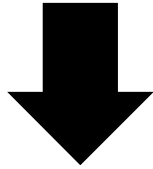
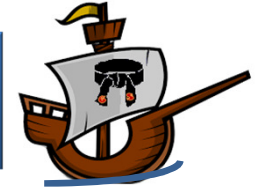
Margen Opt. = Ingreso – Min. Costos



Margen Opt. = Máx. Ingreso – Min. Costos



Maximizar el Ingreso

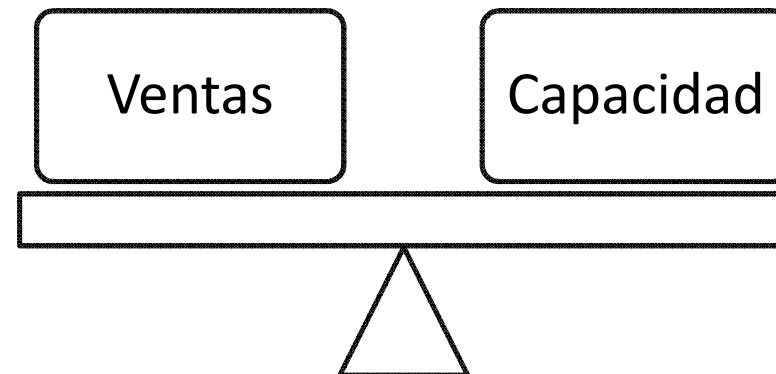


Aumentar  
Nº  
Clientes

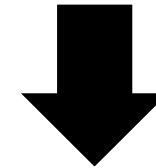
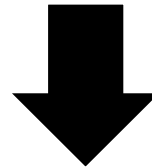
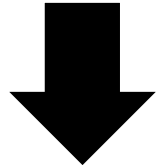
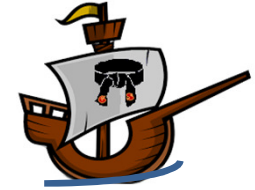
Aumentar  
monto  
negocios

Ambos

**CUÁL ES  
NUESTRA  
ESTRATEGIA  
COMERCIAL?**



Minimizar el Costo

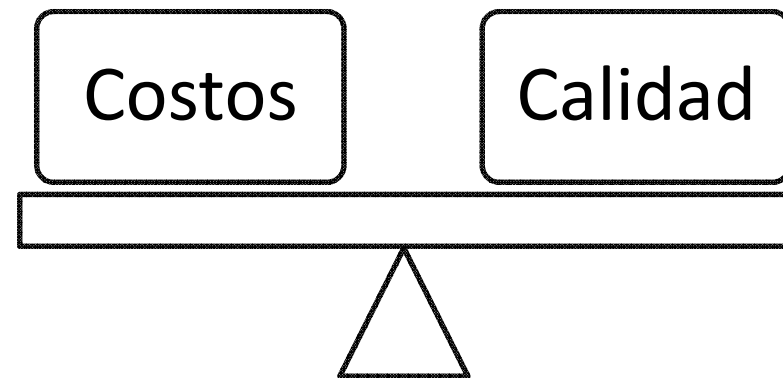


Minimizar los  
Costos  
Directos

Minimizar los  
Gastos  
Generales

Ambos

**CUÁL ES NUESTRA  
ESTRATEGIA  
OPERACIONAL?**



# Perspectiva del cliente o mercado



## *Competitividad:*

Precios económicos, calidad  
confianza, servicio rápido.

## *Liderazgo:*

Los últimos productos del  
mercado. Los líderes de la  
industria.

## *Trabajo personalizado:*

Soluciones a medida para las  
necesidades y preferencias  
específicas de cada cliente.

## *Dependencia:*

Cautiverio y fidelidad.



## Perspectiva del proceso (de negocio) interno.

- ✓ *Desarrollar y sostener buenas relaciones con los proveedores.*
- ✓ *Producir los productos y los servicios bajo estándares de calidad requeridos.*
- ✓ *Distribuir y entregar los productos y los servicios a los clientes en forma controlada.*
- ✓ *Administrar los riesgos principales.*



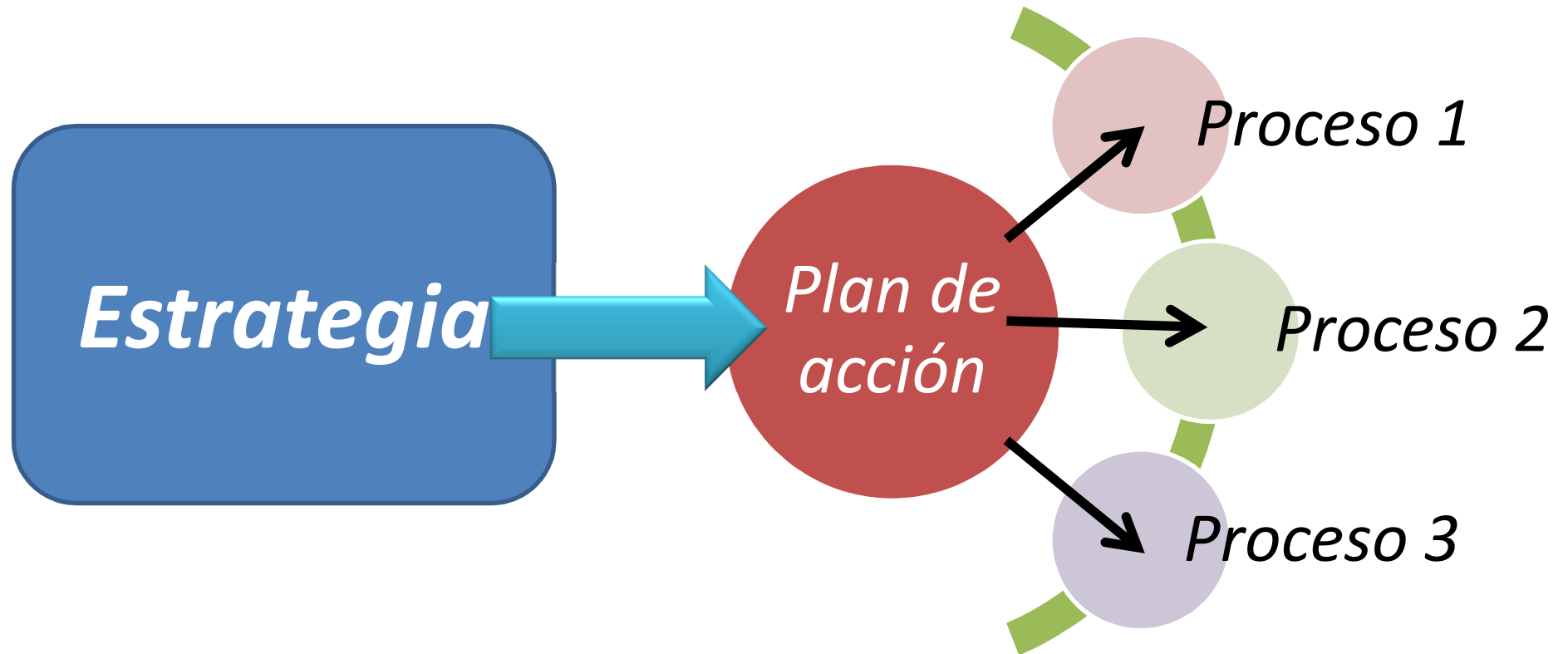
# Perspectiva del aprendizaje, crecimiento o tecnológica.



- ✓ Desarrollo de los capitales humano, de la información y organizacional.



# Planes de Acción



# **ENFOQUE DE PROCESOS**



*Proceso Comercial*

*Proceso Operacional*

*Proceso Administrativo*

*Proceso de Innovación*

*Proceso Regulatorio*

# *Proceso Comercial*



- Selección del cliente.
- Negociación con el cliente.
- Cierre del Negocio.
- Servicio y desarrollo del cliente.
- Retención del cliente.
- Post venta.





# Proceso Operacional



- Gestionar a los proveedores.
- Producir los productos y los servicios.
- Entregar los productos y los servicios a los clientes.
- Administrar los riesgos principales.



# Proceso Administrativo



- Logística (Servicios Generales).
- Control de Costos (contabilización).
- Gestión de Personal.
- Otros procesos administrativos.



# Proceso de Innovación



- Identificar las oportunidades para nuevos productos y servicios.
- Manejar un portafolio de investigación y desarrollo.
- Diseñar y desarrollar nuevos productos y servicios.
- Colocar los nuevos productos y servicios en el mercado.



# Proceso Regulatorio



Las compañías necesitan cumplir leyes y regulaciones y prefieren trabajar con proveedores con una buena reputación de amigo del medio ambiente y amigo de la gente, lo que capta el favor de sus clientes.

- **Medio ambiente.**
- **Seguridad y salud.**
- **Diversidad de empleados.**
- **Inversión en la comunidad.**



# *Planificación Estratégica*



*...o cómo navegar en aguas turbulentas y  
llegar a buen puerto.*