

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

**METODOS DE MERCADEO Y TECNOLOGIA SE CONVIERTEN EN
HERRAMIENTAS PRODUCTIVAS**

MISION EMPRESARIAL SILLICON VALLEY

ALEJANDRO GONZALEZ CRUZ

BOGOTA

2016

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



**METODOS DE MERCADEO Y TECNOLOGIA SE CONVIERTEN EN
HERRAMIENTAS PRODUCTIVAS**

MISION EMPRESARIAL SILLICON VALLEY

ALEJANDRO GONZALEZ CRUZ

FRANÇOISE CONTRERAS TORRES

ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**BOGOTA
2016**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
REVISIÓN TEÓRICA.....	8
METODOLOGÍA.....	12
RESULTADOS	13
COMPETENCIAS DESARROLLADAS	15
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	17
ANEXO FOTOGRAFICO o VIDEO	12

Lista de Tablas

Table 1 Competencia Humanas	15
-----------------------------------	----

GLOSARIO:

Administración: es el campo de conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración en general, sin importar en donde se aplique, ya sea en organizaciones lucrativas (empresas) o no lucrativas. (Chiavenato, 2006)

Conocimiento: Es todo el acervo de informaciones, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes que el administrador tiene sobre su especialidad.(Chiavenato, 2006)

Perspectiva: Es la capacidad de poner el conocimiento en acción, de saber transformar la teoría en práctica, aplicar el conocimiento al análisis de situaciones y a la solución de problemas y la dirección del negocio. (Chiavenato, 2006)

Actitud: Significa el comportamiento personal del administrador frente a las situaciones de trabajo. (Chiavenato, 2006)

RESUMEN:

San Francisco es uno de las ciudades mas importantes a nivel mundial en temas de tecnología y comunicación digital . Alberca empresas de gran relevancia en estos campo tales como Goolge, Youtube , Jupiter entre otras. Esta misión empresarial fue de gran importancia para aprender de manera directa como estas organización perciben el mundo a través de la comunicación digital y la tecnología.

Así mismo el intercambio cultural que se presento a través de entrevistas ayudo a conocer de una manera simple, como estas empresas respetan todo el tema organizacional y como recursos humano es un factor clave e importante para el desarrollo de la entidad.

PALABRA CLAVES:

Palabras Clave: Organización, tecnología, administración, globalización, comunicación, recursos humanos, multinacional , habilidades, gerencia, mercado, planear, control, desarrollo.

INTRODUCCIÓN

Ejecutar la misión empresarial en Silicon Valley y en encontrar en ella la oportunidad de investigar las culturas y los métodos de trabajo que se implementan en dicho entorno, permitirá afianzar los conocimientos que hemos aprehendido en la Universidad y en nuestra experiencia laboral.

Silicón Valley una zona de San Francisco, es la ciudad que nos acompaña en nuestra misión empresarial, realizada para el segundo semestre del 2015. San Francisco conocido como una de las ciudades más importantes de los Estados Unidos, tiene aproximadamente 837 442 habitantes para el 2013. Este condado es conocido hoy en día por ser pilar en el desarrollo del ámbito tecnológico, este reconocimiento se le ha otorgado a esta ciudad gracias a las empresas que se encuentran en este, tales como Google, YouTube, Facebook entre otras compañías importantes. San Francisco no solo es conocido por el ámbito tecnológico, otros de los recursos importantes para esta ciudad es el turismo y el financiero.

La misión empresarial tuvo como objetivo conocer una variedad de empresas de tecnología y desarrolladores de software. Aprender dentro de las visitas como estas empresas lograron de pasar de ser una Start Up a crear una empresa multinacional, así mismo aprender sobre la cultura organizacional que estas empresas manejan y como estas venden su producto al mercado internacional.

Es de recalcar que mediante las visitas a estas empresas, se estudio como estas compañías han alineado a través de la tecnología y el mercadeo las distintas áreas de la compañía. Tales como financiera, comercial, producción y recursos humanos, con el fin de lograr un objetivo en común. Es claro denotar que todo desprende de una organización estratégica creada para que estas áreas funcionen de manera conjunta optimizando así los recursos propios de la compañía

Otros de los objetivos era interactuar con otras culturas donde esta nos brindaran un aprendizaje amplio sobre los aspectos que estos desarrollan a diario dentro de las empresas,

como estos ven el mercado que ejecutan y como este puede cambiar a través del tiempo. Así mismo como los empleados interactúan cuando el compañero es de otra cultura, dado que los Estados Unidos es uno de los países con mas diversidad cultural y es alta la probabilidad de vivir esta situación dentro de la empresa.

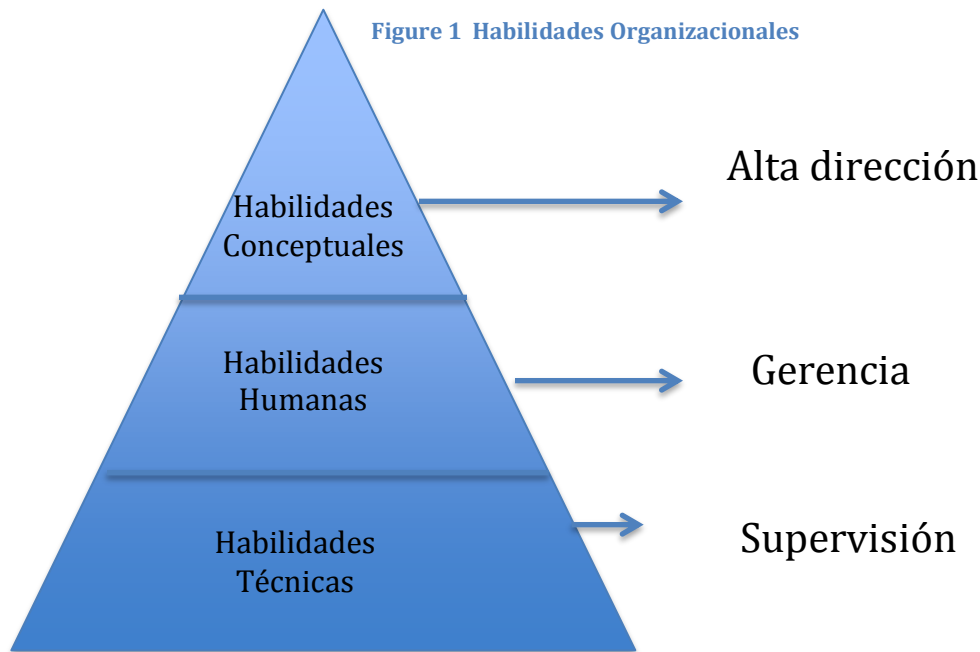
REVISIÓN TEÓRICA

La administración es la base de toda organización, es el direccionamiento de las actividades dentro de una estructura racional. Toda organización requiere una administración para que los objetivos de la misma se puedan lograr de manera exitosa. El talento humano es uno de los pilares más importantes dentro de una organización, este conlleva toda la responsabilidad de las actividades que comprende todo eje administrativo. Es importante especificar que este talento humano es el encargado de planear, organizar y controlar toda la estructura de una organización, con el fin de alinear todas las actividades que esta conlleve.

Es importante recalcar la teoría general de la administración de Chiavenato, este juega un roll importante para el ámbito administrativo, Chiavenato expone “la teoría general de la administración es el campo de conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración en general, sin importar en donde se aplique, ya sea en organizaciones lucrativas (empresas) o no lucrativas.”¹ (Chiavenato, 2006) Este nos demuestra como recursos humanos dentro de una estructura organizacional cumple de manera significativa la base racional de todo éxito de una organización, ya sea debido a estrategias empresariales , conocimiento, habilidades y competencia que les permitan desempeñar de manera exitosa toda actividad que conlleve el manejo eficiente de una organización.

¹ Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw Hill: México. Pagina 2

Es interesante como el administrador juega con varios pilares dentro de una organización, los temas de las habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas, hace referencia a los métodos que el administrador puede ejercer para el éxito de la organización . Estas habilidades expuestas por Chiavenato en el siguiente cuadro expuesto;



Fuente: Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw Hill: México. Pagina 3

Mientras la administración y el talento humano tenga estos concepto dentro de un rango de importancia, facilitara el trabajo que requiera las actividades de la organización, tanto así que si incluimos el conocimiento, la perspectiva y la actitud de el administrador, estos pilares serán fundamentales para el desarrollo de la organización.

Básicamente lo que nos expresa Chiavenato es que “la TGA (Teoría General de la Administración) estudia la administración de las organizaciones y empresas desde el punto de vista de interacción y interdependencia de las seis variables principales; tarea, estructura, personas, tecnología, ambiente y competitividad.”² (Chiavenato, 2006) Estas variables influyen

² Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw Hill: México. Pagina 11

de manera directa en todas las actividades de la organización, dado que éstas deben manejarse de manera objetiva de acuerdo a las especificación de cada organización o empresa.

Cuando hablamos de los procesos administrativos de una organización hay que tener en cuenta cuatro factores fundamentales, tales como la toma de decisiones, organización, dirección y control. Estos principios emergen debido a la orientación que influyen directamente en los aspectos gerenciales y en las metas a lograr. Son elementos que facilitan la dirección de las empresas y de igual forma la interacción de los diferentes recursos, tales como los recursos humanos, financieros, físicos y de información. Para una mayor aclaración de esta relación se muestra un cuadro del autor Griffin donde expone estos elementos;

Figure 2 Procesos Organizacionales

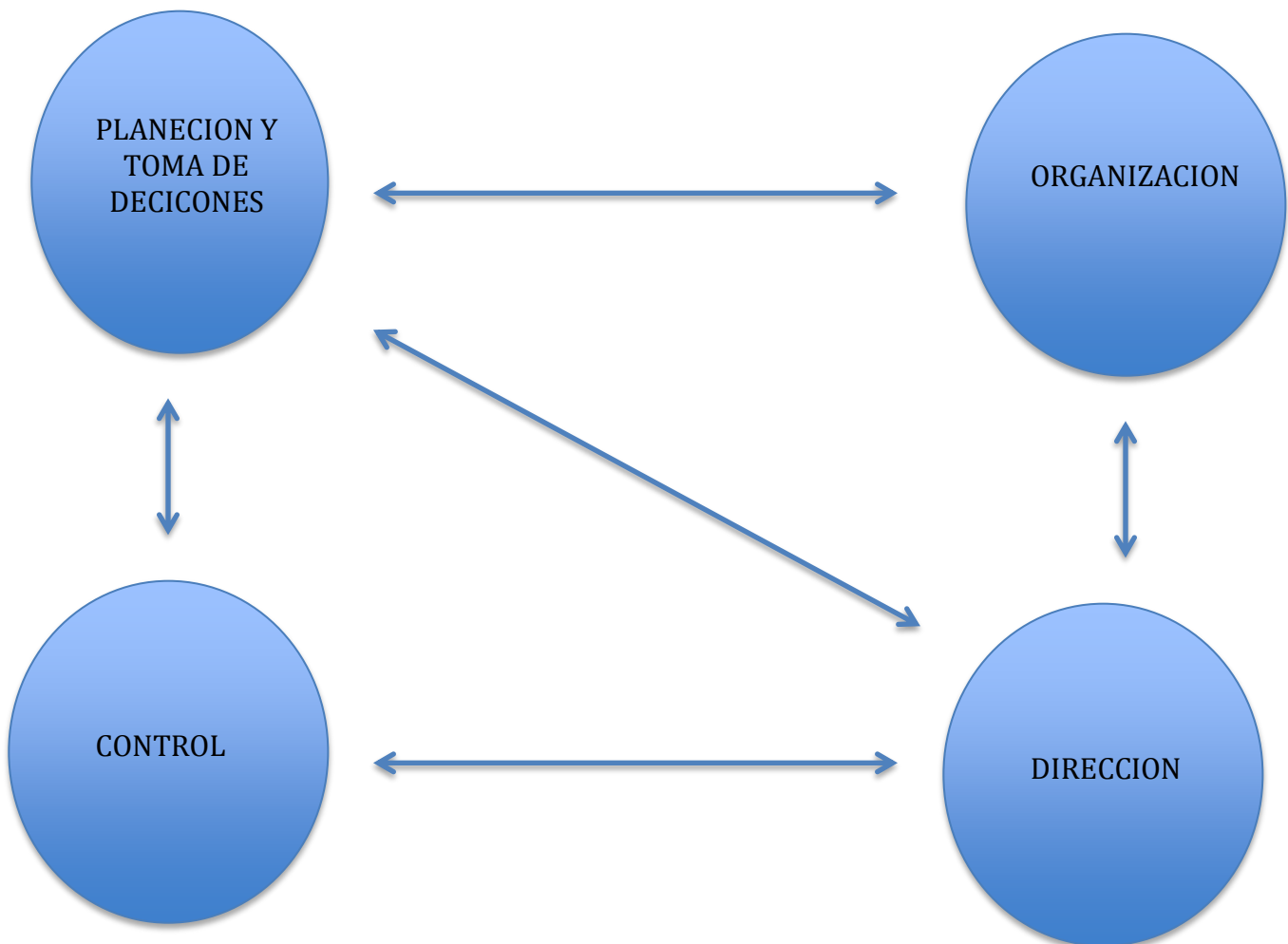


Figura 2: Griffin, R. (2011). Administración. Décima Edición. Cengage Learning: México. Pagina 28

Estas etapas del proceso administrativo ayudaran a la gerencia de una manera ordenada, eficiente y coherente. Para la gerencia son aspectos que le van a facilitar el manejo administrativo de la organización, ayudaran a determinar logros y cumplir actividades de acuerdo a lo estipulado. Los miembros trabajaran de manera eficiente para que la organización y la comunicación entre los trabajadores sea de manera clara y especifica, con el objetivo de buscar el interés común de la organización o empresa.

Existen hoy en día muchos factores o circunstancias que impiden que estas teorías se desarrollen de manera exitosa. El mundo y la tecnología desarrollan nuevos métodos con reglas distintas y el orden de las actividades varían de manera continua. Ponemos en ejemplo cuando el autor Griffin nos expresa “La globalización es el otro desafío contemporáneo significativo para los gerentes. Administrar en una economía global plantea numerosos desafíos y oportunidades diferentes.”³ (Griffin.R, 2011) Como todo cambio de mercado influye un riesgo dentro cualquier organización, los nuevos gerentes administrativos deben estar preparados para realizar cambios oportunos de manera centrada y alienada hacia los objetivos de la organización.

De igual forma la globalización centra diversa información que puede de una u otra manera facilitar el manejo de los recursos dentro de la organización, así mismo es más fácil conocer diversas culturas y formas de llevar a cabo proyectos y desarrollo estratégico para incursionar en mercados nacionales e internacionales, teniendo así la objetividad de la estructura organizacional que la gerencia administrativa este desarrollando.

³ Griffin. R. (2011). Administración. Décima Edición. Cengage Learning: México. Pagina 52

METODOLOGÍA

Para lograr los objetivos de la misión empresarial, se baso nuestro estudio por cada empresa que tuvimos la oportunidad de entrevistar a sus empleados. El análisis se realizo por cada entidad que visitamos dentro de la ciudad de San Francisco, la forma como se llevo acabo estas visitas empresariales fueron a través de espacio abiertos donde nosotros como estudiante le podíamos hacer preguntas a los entrevistados.

Estas preguntas claramente tenia que ver sobre el área donde el encuestado o empleado estaba trabajando en la empresa. Así mismo pudimos hacer preguntas sobre la cultura organizacional de la empresas y como ellos se podían interactuar con la distintas área de la organización, tales como financiera, mercadeo, recursos humanos y producción o desarrollo. De igual forma se hablo sobre las expectativas que tenían los empleados hacia las empresas y el futuro de la mismas.

La herramientas que se utilizaron fueron entrevistas donde se iban adecuado dado el desarrollo de la misma, debido que no todos los empleados conocían las distintas áreas de la organización y así mismo las funciones de sus compañeros de trabajo. Es aquí donde uno como entrevistador tenia que linear las preguntas correspondiente al empleado y el aérea donde este se desempeñaba en la compañía, con el fin de interactuar de una manera agradable y concisa haciendo así la entrevista didáctica y educativa.

Esta encuestas fueron un apoyo para tener listo una conversación con la empresas y la visita fuera un ambiente educativo, donde los empleados nos contaran las experiencia dentro de la compañía y el proceso de aprendizajes que estos han tenido en la organización. Para documentar estos espacio abiertos de conversación se realizo una serie de fotos donde los estudiantes interactuaron con los distintos empleados de la compañía. Así mismo se recopilo una serie de videos que demuestran estos espacio que nos ofrecieron las distintas empresas visitadas.

RESULTADOS

Dado que la visitas empresarial fueron de manera informal y abiertas, en muchas ocasiones los entrevistados no eran del aérea donde uno quería afianzar su conocimientos y preguntar de temas mas especifico. Este inconveniente nos ayudo a conocer de una manera u otra , otras aéreas de la compañía y otros puntos importantes en la organización, ya sea el financiero , desarrollo tecnológico, mercado y así mismo recursos humanos. Por otro lado afecto el enfoque donde se quería basar la investigación, debito a que no todos conocían de manera amplia los departamento de la organización, esto dificulto el desarrollo del mismo mientras ocurrían las visitas empresariales.

De igual forma como la mayoría de las empresas eran desarrolladoras de software, están exponían sus casos de éxito, donde cada cliente era una introversión para suplir y mejorar los procesos y herramientas de una compañía. Es aquí donde pudimos denotar que la tecnología influye de manera directa en la mejoría y el desarrollo de una compañía.

La empresa como Juniper donde pudimos discutir un poco mas en el área de mercadeo, nos expreso que la tecnología o los software que ellos desarrollan para sus clientes influyen en una gran parte en todo la organización y son herramientas productivas para el crecimiento de las mismas empresas, herramientas donde facilitan los procesos y la comunicación entre los departamentos haciendo así mas eficiente la organización.

Por otro lado empresa como YouTube y Google, fueron reunión mas dirigidas hacia el consumidor ellos nos exponían que todo cambio va dirigida a mejorar la experiencia del consumidor cuando utilizan sus portales web. Toda innovación busca satisfacer la necesidad del cliente y buscan que sus herramientas tengan facilidades para uso del consumidor. De esta manera estas empresas buscan que relación experiencia consumidor sea lo mas positivo posible con el fin de que los clientes vuelvan a utilizar sus portales web.

Así mismo cuando estuvimos en la reunión de Bandai Namco, los empleados nos comentaron que es muy importante ir a la vanguardia de la tecnología, debido que el mercado de los videos juegos tiene cambios constante y si la empresa no mejora su parte tecnológica de sus productos se van volviendo obsoletos y el consumidor no va tener la misma experiencia que había tenido en años anteriores. Es aquí donde es importante mezclar el desarrollo tecnológico con los productos y el mercadeo, para que el consumidor tenga siempre la mejor experiencia posible en sus productos y exista una fidelización hacia la compañía, creando así la permeancia de la compañía en el mercado.

Por otro lado Bandai Namco concluyo que los videos juegos debían ser accesibles para la mayoría de las personas. Para que esto fuera posible los videos juegos debían estar en diferente portales o canales de distribución, donde les permitiera ha sus usuarios utilizar sus productos de una manera fácil y agradable. Es aquí donde los videos juegos los podían conseguir en cd para consolas, aplicación de celulares, en los computadores y hasta en las pantallas aviones.

Finalmente pudimos denotar que la tecnología es una herramienta vital para el desarrollo de una compañía, es uno de los pilares que tiene mas relevancia para estas compañías. Dado que todo desarrollo influye en crecimiento y así mismo en productividad. Es claro decir que cada empresa busca su objetivo y cada desarrollo tecnológico puede afectar distintas áreas de la organización o solamente una de estas. Estos desarrollos tecnológicos tiene como prioridad la eficiencia de la compañía y así mismo la rentabilidad de la misma, todo va en busca de un producto equilibrado, donde el consumidor o cliente tenga una experiencia agradable y supla sus necesidades de una manera eficiente.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Dada las vistas empresariales y el método de espacios abiertos que utilizamos con los empléalos. Las competencias que se desarrollo abarca desde el saber hacer, del saber y del ser. Pudimos desarrollar cada competencia debido a la facilidad que hubo en las visitas empresariales y al buen ambiente que se mantuvo durante cada vista.

Tabla 1 Competencia Humanas

Competencias del saber	Calificación	Competencias del saber hacer	Calificación	Competencias del ser	Calificación
Pensamiento estratégico	4	Trabajo en Equipo	5	Comunicación	5
Pensamiento critico	5	Toma de Decisiones	4	Autogestión	4
Pensamiento Creativo	3	Gestión	4	Aprendizaje Continuo	5
		Planteamiento de objetivos	4	Liderazgo	4
		Desarrollo de Estrategias	3	Creatividad	3
		Solución de Problemas	3	Autopercepción	5

Fuente: propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mediante las visitas empresariales en lo que podemos dar relevancia al momento de nuestras reunión, fue el intercambio de conocimiento donde los empleados compartieron sus experiencias de una manera sencilla y enriquecedora. Pudimos generar charlas abiertas donde estos nos exponían todo su conocimiento sobre sus tareas en el área laboral de la empresa. Se pudo en algunas ocasiones interactuar mas allá que el conocimiento de cada empleado, pudimos preguntar sobre el futuro de la empresa y así mismo como el mercado y la tecnología podían afectar de manera positiva o negativa al desarrollo de la compañía.

De igual forma estos intercambio nos llegaron a un nivel profundo donde pudiéramos tocar temas mas específicos, dado que cada estudiante tenia su propio interés y no todos los participantes en la reunión sabían de los temas de interés de cada uno. Esto fue debido que los empleados no tenia toda la envergadura de la empresa. Fue difícil entablar una charla con algún gerente de un área o departamento encargado.

Finalmente la misión a Silicon Valley es una experiencia donde nos brindan oportunidades de afianzar nuestro conocimiento y así mismo conocer diferentes culturales con ideas y perspectivas distintas a las nuestras. Es interesante como estas personas perciben de una manera distinta el entorno donde trabaja, ya que es muy diferente al nuestro tanto en el ámbito organizacional como en el diario vivir.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Certo, S. (2001). Administración Moderna. Prentice Hall: Bogotá

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración . McGraw Hill: México.

Griffin. R. (2001). Administración. Decima Edición. Cengage Learning: México

Hitt, M.A., Black, S.J. & Porter, L.W. (2012) Management, 3rd ed. Pearson Prentice Hall: Upper Saddle River, N.J.