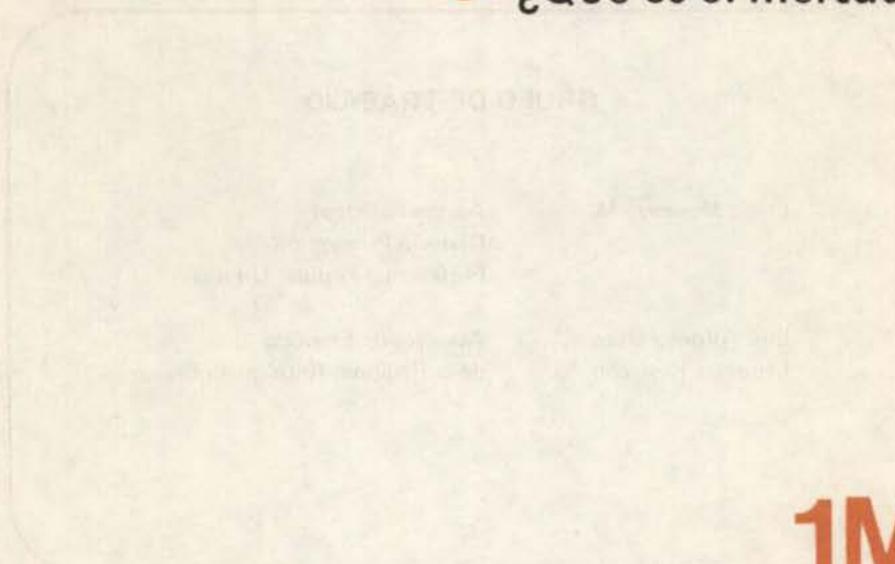


SENATI

FORMACION ABIERTA Y A DISTANCIA

● ¿Qué es el mercadeo?



1M



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

GRUPO DE TRABAJO

Lucio Moncayo M.

Asesor Nacional
División Promoción
Profesional Popular Urbana

Luis Alfonso Meza
Leonidas Restrepo

Asesores de Empresa
de la Regional Antioquia - Chocó

Prohibida la reproducción total o parcial de la presente cartilla, sin autorización del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. Programa de Formación Abierta y a Distancia.



Hemos preparado para usted esta cartilla. Es la primera de la serie de Mercadeo.

Estúdiela con cuidado... con calma.

Estamos seguros que le ayudará a resolver problemas que a diario se le presentan.

Le aconsejamos que siga estrictamente todas las instrucciones que en ella se le dan, así sacará el mayor provecho.



Cuando termine el estudio de esta cartilla usted apreciará las ventajas de saber describir con precisión el **"Concepto de Mercadeo"** y sus elementos básicos, la importancia que tienen las ventas, los productos, los clientes.

Estos conceptos son fundamentales y le ayudarán a comprender mejor el mercadeo y a ubicar y vender más fácilmente sus productos.

¡Adelante!



Al estudiar esta cartilla encontrará preguntas formuladas así:

— Espacios para completar:

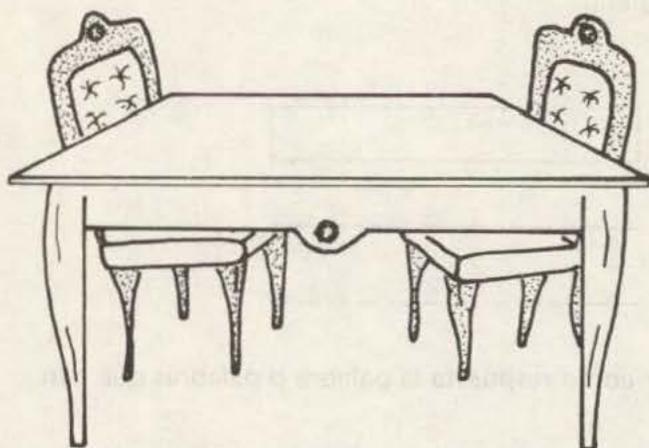
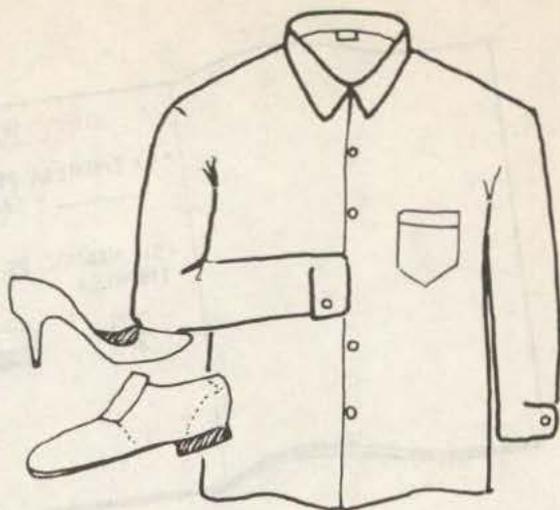
en ellos deberá colocar como respuesta la palabra o palabras que den sentido a la frase.

Encontrará también preguntas abiertas, como esta: ¿cómo le parece la cartilla?; o preguntas para responder si o no

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI	NO

El fin de las preguntas es el de que usted mismo controle su aprendizaje.

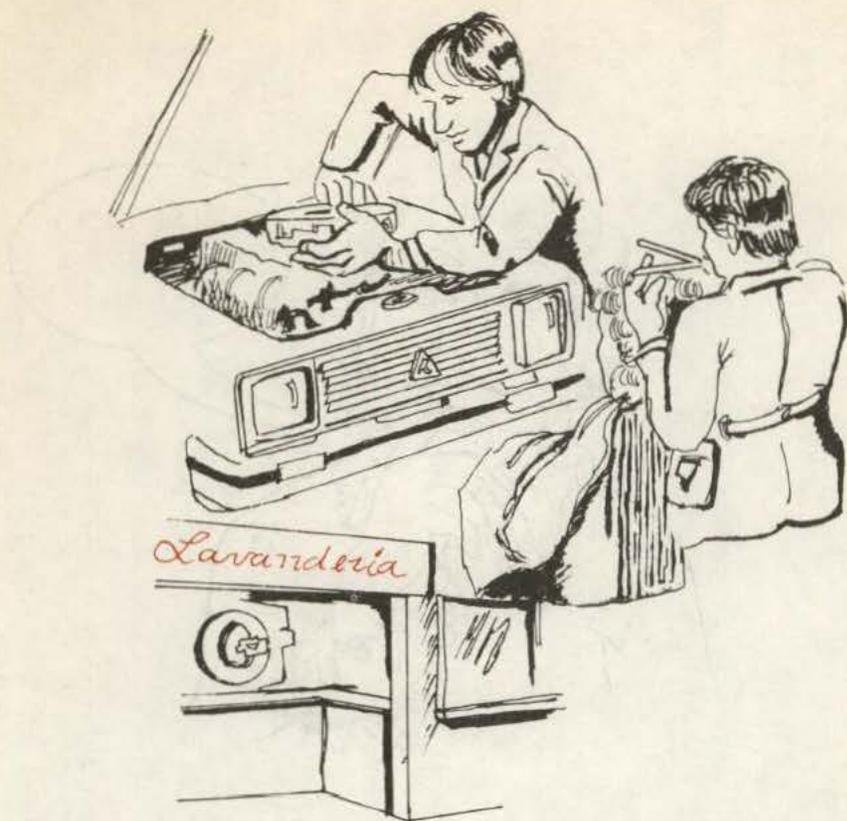
Siempre compruebe si su respuesta es la correcta... Empecemos.



Don Pedro fabrica zapatos, Jorge hace muebles de madera, Gloria cose camisas.

A los zapatos, los muebles y las camisas les llamaremos **Bienes**.

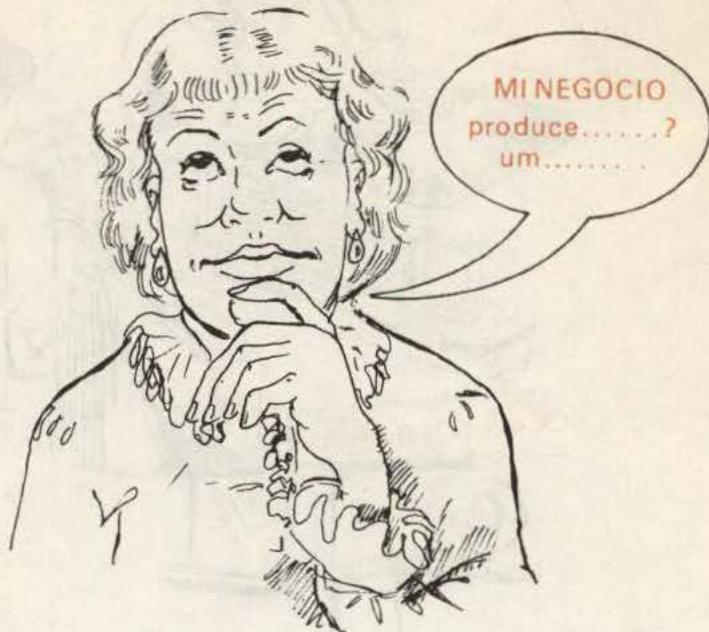
Esta palabra la utilizaremos con bastante frecuencia para referirnos a todos los artículos o cosas que se producen transformando materias primas... no lo olvide **Bienes**.



Las cosas o artículos que producen, Pedro, Jorge y Gloria se llaman _____

Y... un taller automotriz, una peluquería, una lavandería, ¿qué producen?

Las acciones que realiza el maestro del taller, el peluquero, y el señor de la lavandería se denominan *Servicios*.



Recuérdelo... todos los artículos o cosas que se producen, al transformar la materia prima son *Bienes* y las acciones que se realizan para ayudar a las personas en sus necesidades: de reparaciones, transporte, lavado de ropa, etc. se llaman _____



QUE ES UNA EMPRESA? LO RECUERDA?

A una o varias personas junto con unos recursos organizados con el fin de producir bienes o servicios para atender las necesidades de la comunidad y así obtener una ganancia: se llama EMPRESA.

¿Su negocio es una empresa?

SI

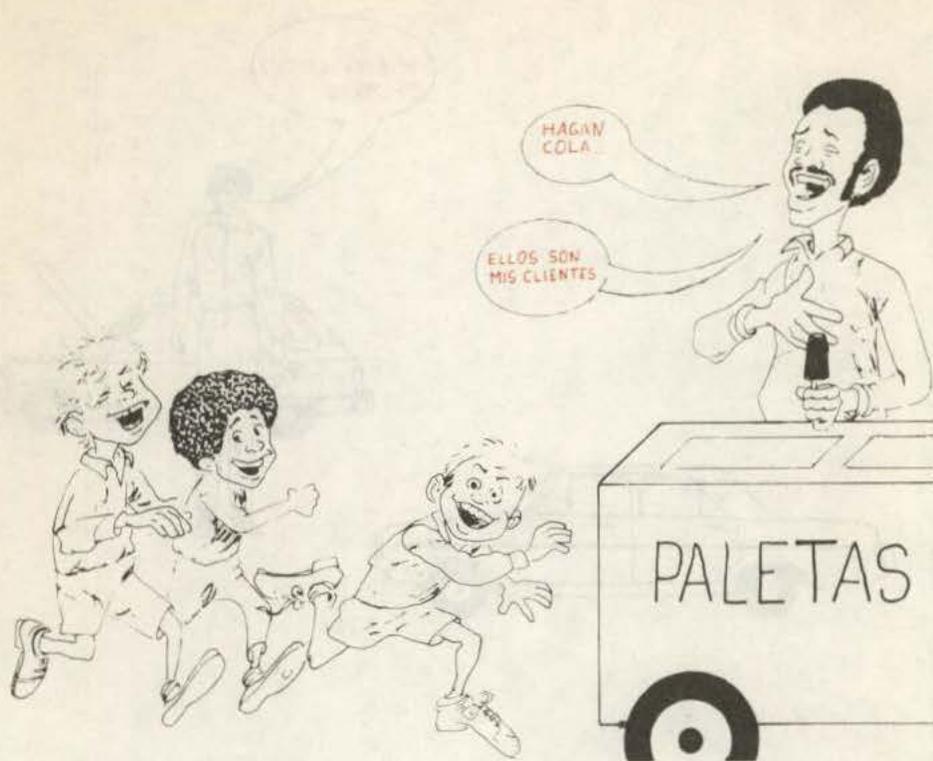
NO



La E _____ produce bienes o presta servicios para atender las necesidades de la comunidad.

Una persona con unos recursos organizados para producir bienes constituyen una Empresa.

La Empresa al satisfacer necesidades de las personas debe generar una ganancia.

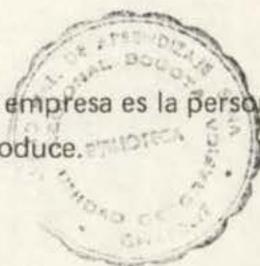


Los bienes y servicios que produce la empresa son para *atender* las necesidades que tienen las personas.

A la persona que compra lo que su empresa produce usted le llama **CLIENTE**

Si Lucía le compra zapatos a Julia,
Lucía es **CLIENTE** de Julia...
es cliente de la empresa de Julia...

Por lo tanto podemos decir que *Cliente* de la empresa es la persona que compra los bienes o servicios que ésta produce.

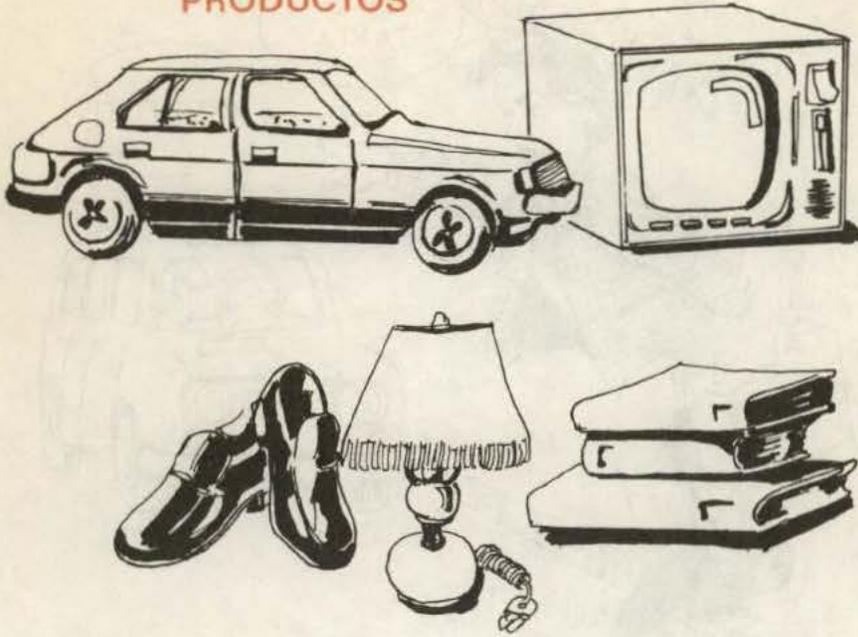




La empresa de Carlos presta el *Servicio* de reparación automotriz, él es muy buen mecánico, a él acuden muchas personas que necesitan de su servicio, estas personas son los _____ del taller de Carlos.

Héctor fabrica ventanas metálicas, a él le compran los constructores, éstos son sus _____

PRODUCTOS



Su empresa produce...
bienes o servicios... pero... ¿para qué?

Para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Al bien o al servicio que elabora la empresa le llamaremos, de aquí en adelante, **PRODUCTO**.

EL PRODUCTO tiene como fin **SATISFACER** las necesidades de los clientes.

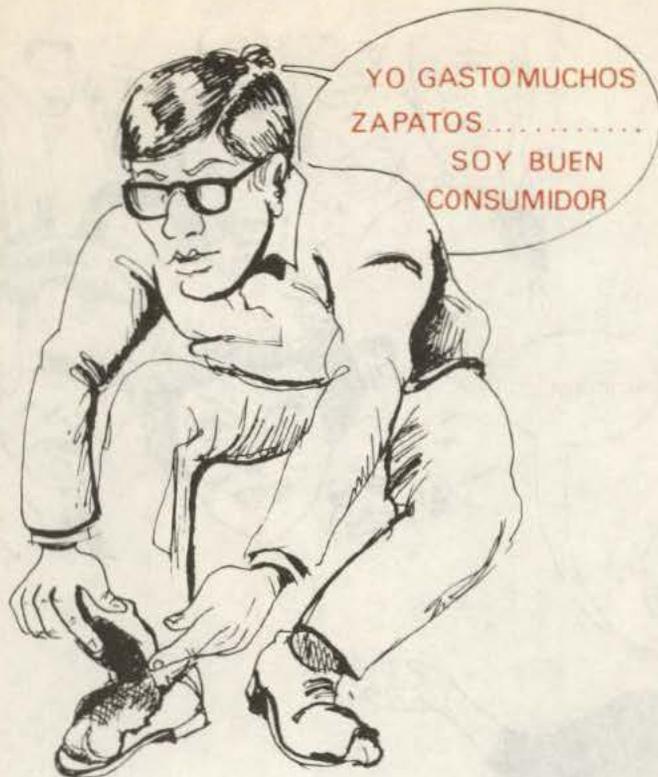


Los clientes son las personas que compran regularmente los productos de la empresa.

¿Cuáles son los productos que usted elabora?

¿Cuáles son sus clientes?

Hay otras personas que necesitan sus productos pero aún no los compran. Estas son posibles clientes, en general les llamaremos **CONSUMIDORES**, porque utilizan o gastan los productos que elaboran las empresas.



Los bienes o servicios que elabora una empresa se llaman

P _____

Las personas que utilizan o gastan los productos se llaman

C _____

Un consumidor, al comprar mi producto periódicamente, se convierte en mi cliente.



Todos los clientes de una empresa, más los consumidores que estén en posibilidad de comprar los productos que ella elabora, constituyen **EL MERCADO DE LA EMPRESA**

¡Recuérdelo, es muy importante!





MERCADO

La palabra mercado tiene otros significados, pero aquí... para nosotros, mercado será:

EL CONJUNTO DE TODOS LOS CLIENTES más los **POSIBLES CLIENTES** (consumidores) de una Empresa.

El mercado de la empresa de vestidos en general lo integran todas las personas que compran o están en capacidad de comprar vestidos.



Alfredo es el dueño de una fábrica de zapatos, él vende en su ciudad y en todos los pueblos de su departamento. En todos ellos tiene clientes.

El mercado de la empresa de Alfredo está compuesto por todas las personas (clientes) que le compran los zapatos (productos) más los que están en posibilidad de hacerlo.



Hasta aquí hemos estudiado los siguientes conceptos:

- BIENES Y SERVICIOS
- PRODUCTO
- CLIENTE
- CONSUMIDOR
- MERCADO

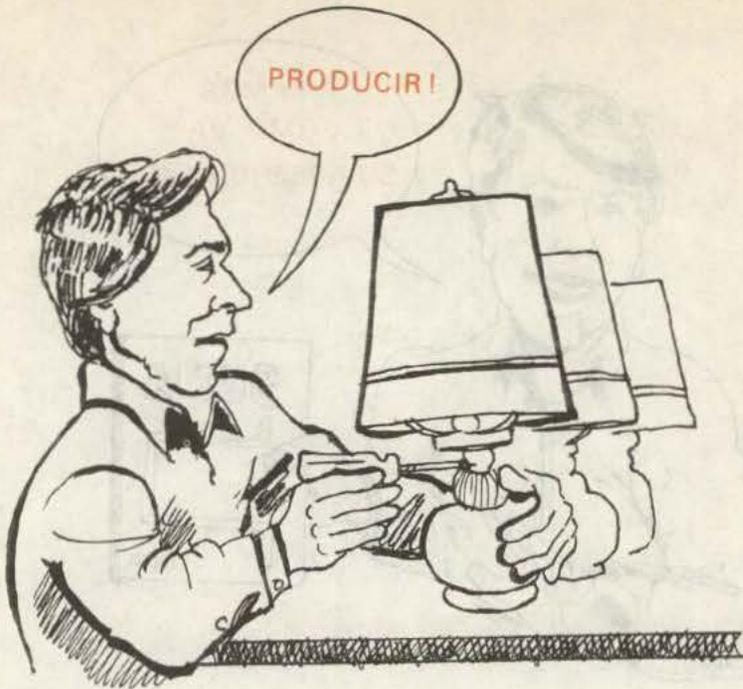
Responda las siguientes preguntas:

¿Cuáles son sus productos? _____

¿Cuáles son sus clientes? _____

¿Conoce las necesidades y gustos de sus clientes? _____

Describa brevemente su mercado _____



Muchos dueños de pequeñas empresas son magníficos técnicos y se dedican principalmente a producir.

Lo importante para ellos es su producto y se olvidan de lo demás. Diremos que estas empresas tienen una orientación **HACIA EL PRODUCTO.**



La empresa que tenga **ORIENTACION HACIA EL PRODUCTO** se distingue por lo siguiente:

1. Lo fundamental para ella es producir.
Exagera la importancia del producto.
2. La persona encargada de la producción es quien determina lo que se produce.
3. Para esta empresa, el mercado es el lugar en donde coloca lo que ha producido.



PRODUCTOS.....

Jaime tiene un taller de marroquinería.
Hace unos bolsos hermosos.

Jaime se siente orgulloso de sus bolsos; lo único que le interesa es hacer más y más bolsos... ya tiene su bodega llena de bolsos, y... no le importa.

Podemos afirmar que la empresa de Jaime tiene una **ORIENTACION**
HACIA EL

P _____



En cambio para el dueño de "Dulces Selectos" lo importante es VENDER.

El sabe que el problema no es producir sino *vender.*

Podemos concluir que la orientación de la empresa "Dulces Selectos" es "HACIA LAS VENTAS" porque lo importante para su dueño es vender... todos los días vive pensando en cómo augmentar el volumen de sus ventas.



Para conocer si una empresa está orientada hacia las ventas se debe analizar:

1. Si el empresario sabe que el problema no es producir sino vender
2. Si pone todo el énfasis en el volumen de ventas, como tal.



La mayoría de los dueños de pequeñas empresas inicialmente las orientan hacia el producto o hacia las ventas, estas orientaciones tienen sus desventajas. Sus productos no tienen seguridad en el mercado, porque no le dan importancia al **CLIENTE** y exageran la importancia del producto o del volumen de ventas como tal.



Existe otra forma de orientar la empresa... hacia el CLIENTE.

Esta orientación se distingue porque:

1. Lo más importante es averiguar cuáles son las necesidades de los clientes para dedicarse a satisfacerlas.
2. El énfasis lo pone en las necesidades de sus clientes.



Resumiendo:

Desde el punto de vista del mercado una empresa puede encontrarse en una de las siguientes situaciones:

1. Con una orientación hacia el P
2. Con una orientación hacia las V
3. Con una orientación hacia el C

La satisfacción de las necesidades de los clientes debe ser la razón de ser de la empresa y el medio por el cual puede lograr sus objetivos.

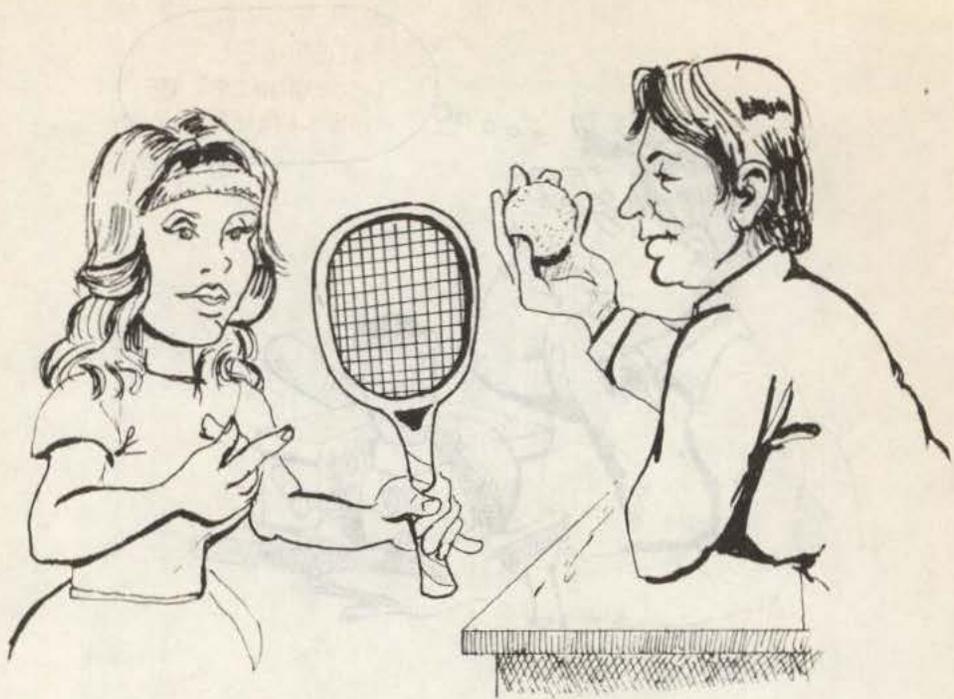


Entonces si desea que su empresa se consolide y se desarrolle debe pensar en darle una orientación hacia el cliente.

¿Cómo se logra que la empresa tenga esa orientación?

Ya lo verá:

Existe un conjunto de actividades que hacen que la empresa tenga esa orientación, que logre producir bienes o servicios que respondan a las necesidades de los clientes; al conjunto de esas actividades se le llama **MERCADEO**.



¡Repitamos esta definición que es muy importante!

MERCADEO Es el conjunto de actividades que hacen que la empresa logre producir bienes o servicios que respondan a las necesidades de sus clientes.

Con el mercadeo se busca que la empresa y todas sus actividades y operaciones estén orientadas hacia el cliente.

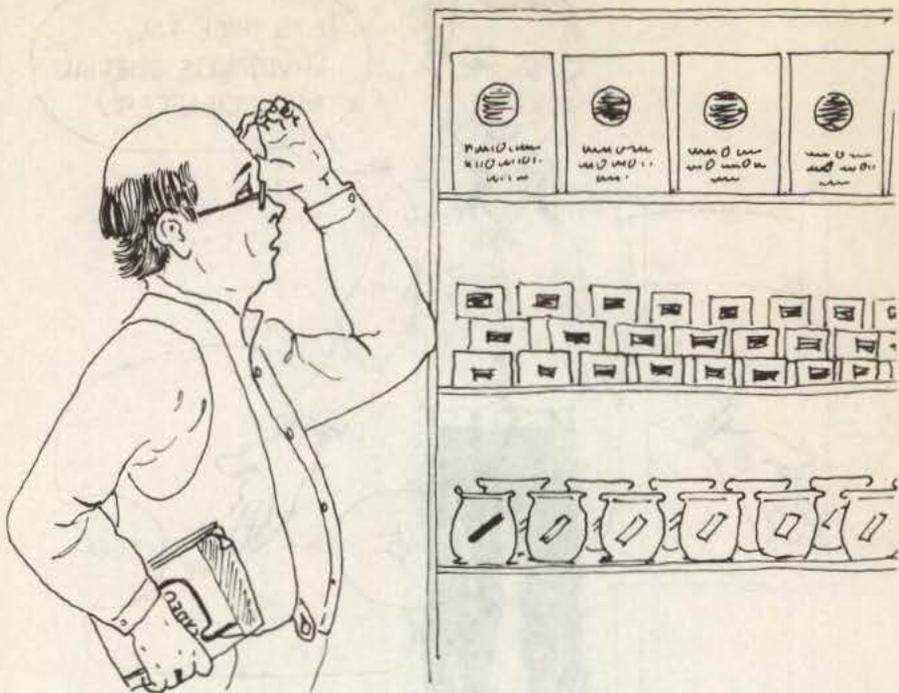
¿Cuáles son esas actividades que constituyen el mercadeo?

Es mejor que lo veamos con un ejemplo.



Daniel es técnico en talla en madera.

El antes de empezar a trabajar en sus muebles, buscó quienes podrían ser sus mejores clientes, averiguó en qué barrios vivían, qué muebles les gustaban, de qué estilos, de qué precios, en donde los compraban y luego se dedicó a diseñar y fabricar los muebles que estuvieran de acuerdo con las exigencias de los clientes elegidos. Estas actividades son las que constituyen el *mercadeo*.



Tratemos de ordenar las actividades que contempla el mercadeo en tres grupos:

1. Encontrar los mejores clientes
2. Averiguar las necesidades de los clientes
3. Ingeniarse la mejor forma de atender esas necesidades.

Recuerda el ejemplo de Daniel?

El aplica el mercadeo.

Podría decir ¿por qué? _____



A continuación, le indicaremos entre paréntesis cómo suelen llamar a estas actividades en los libros de **MERCADEO**. Le pueden ser útil.

Repitamos... el mercadeo contempla las siguientes actividades:

1. Encontrar los mejores clientes
(identificación de mercados lucrativos)
2. Averiguar las necesidades de esos clientes
(investigaciones de mercados)
3. Ingéniese la mejor forma de atender esas necesidades
(Desarrollo de una estrategia para atender el mercado)

En las próximas cartillas veremos como se realizan estas actividades.

Hemos llegado al fin de esta primera cartilla.

Usted está ahora en condiciones de responder las siguientes preguntas, con sus propias palabras...

1. Describa brevemente lo que entiende desde el punto de vista de la empresa por:

Bienes _____

Servicio _____

Cliente _____

Producto _____

Mercado _____

Mercadeo _____

2. ¿Cuáles son las actividades que contempla el mercadeo. _____
