



A016 - Fundamentos de Administración

Clase 4 – Organizaciones y su ecosistema

Mg. Ing. Dolores Gosende



RESCATE: DESAFÍO SEMANA 3



Image: Studio West Photography



Cinema in Greece...





Rol del
Managment



Toma de
decisiones

Semana
1



Desafíos
actuales

Semana
2

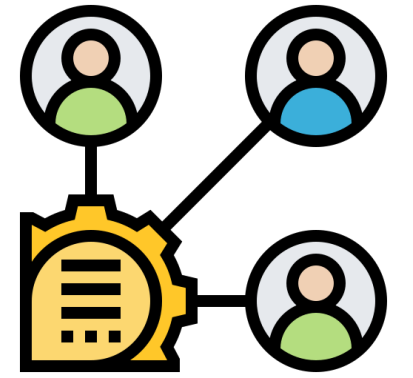


Macro Entrono

Semana
3

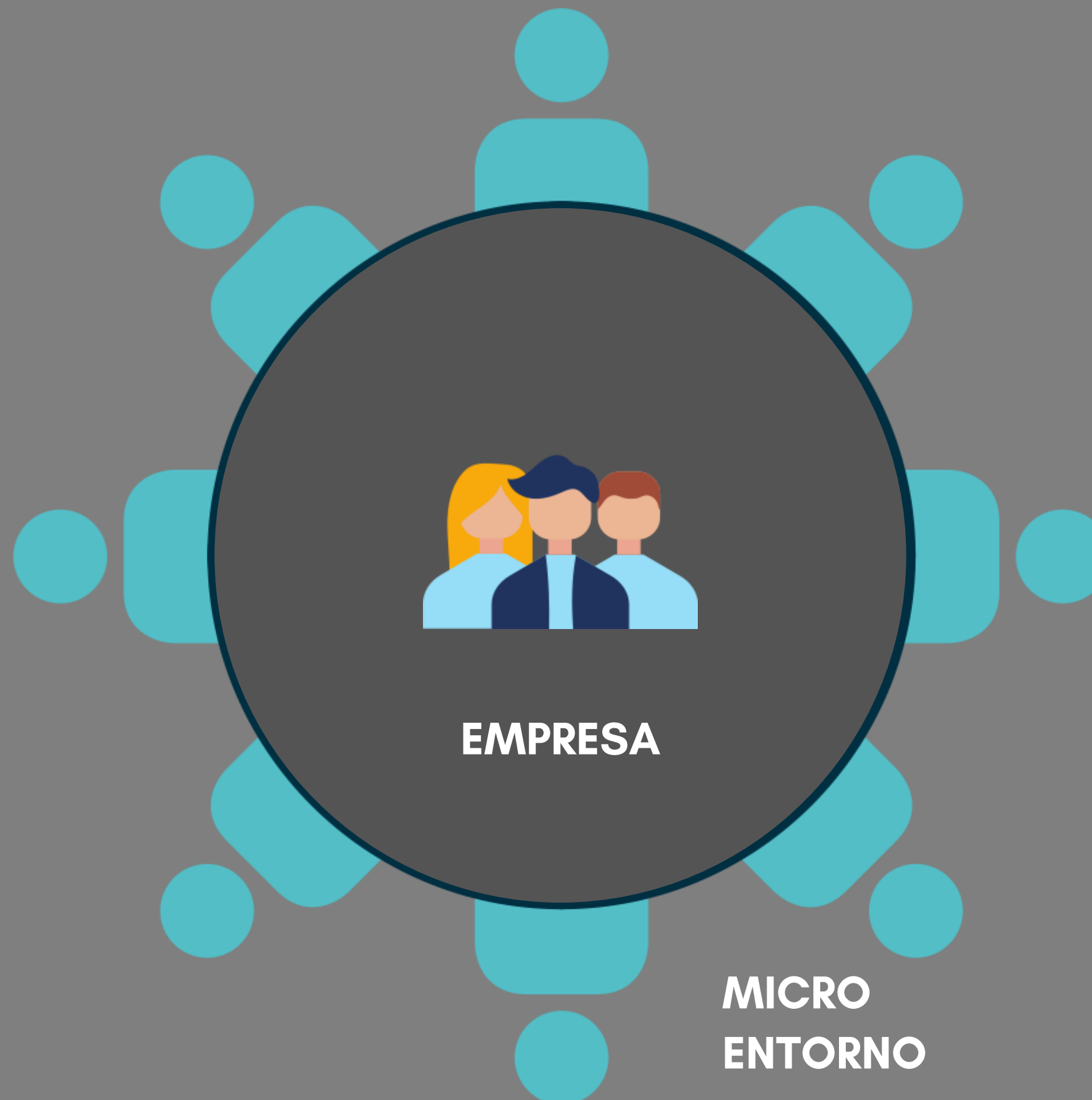


Micro Entrono



Stakeholders

Semana
4



EMPRESA

**MICRO
ENTORNO**

**MACRO
ENTORNO**



Clientes



Competidores



Proveedores

Micro Entorno



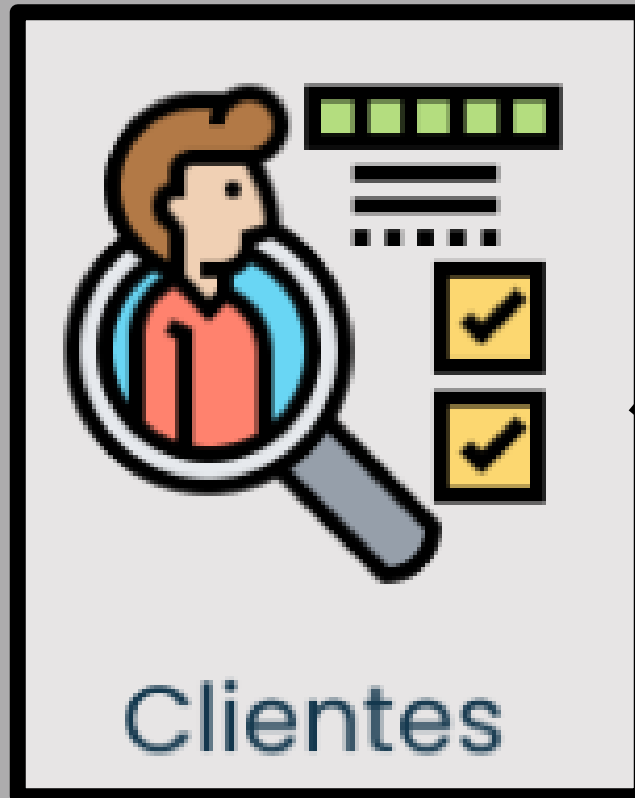
Socios



Sindicatos



Público



Socios



Competidores



Publico

- Conformado por todos aquellos que ya adquirieron nuestro producto/servicio/experiencia
- Debemos conocerlos en profundidad, para identificar sus necesidades y poder desarrollar soluciones a su medida.
- Es importante conocer las relaciones de poder existentes

Sindicatos



Competidores

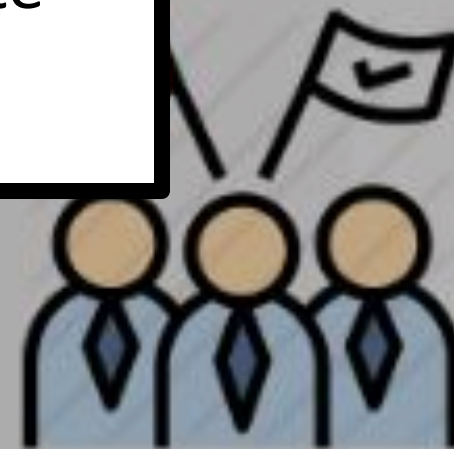


Proveedores

- Todos aquellos que definieron al cliente de la misma forma que mi organización.
- Debemos seguirlos de cerca para conocer que nuevas propuestas ofrecen a nuestro cliente

Entorno

Socios



Sindicatos



Público



Clientes



Competidores



Proveedores

Micro Entorno



Socios

- Todas aquellas organizaciones que pudieran proveer algún insumo o servicio a mi organización.
- Su colaboración es clave para que mi organización pueda llevar adelante su propuesta de valor.



Público



Competidores



Proveedores

Entorno

- Es el público que aún no es cliente de la organización pero al cuál también debemos considerar. Ya se, por su influencia o por su potencialidad.



Socios



Sindicatos



Público



Clientes

- Dependiendo de la empresa puede o no formar parte de su Micro Entorno.
- Representa a la fuerza laboral y su alineamiento es clave para el cumplimiento de los objetivos de la organización.



Proveedores

Micro Entorno



Socios



Sindicatos



Público



Clientes



Competidores



- Son aquellas organizaciones cuya colaboración es clave para el cumplimiento de objetivos.
- Pueden ser parte del canal de distribución u oferentes de propuestas complementarias.



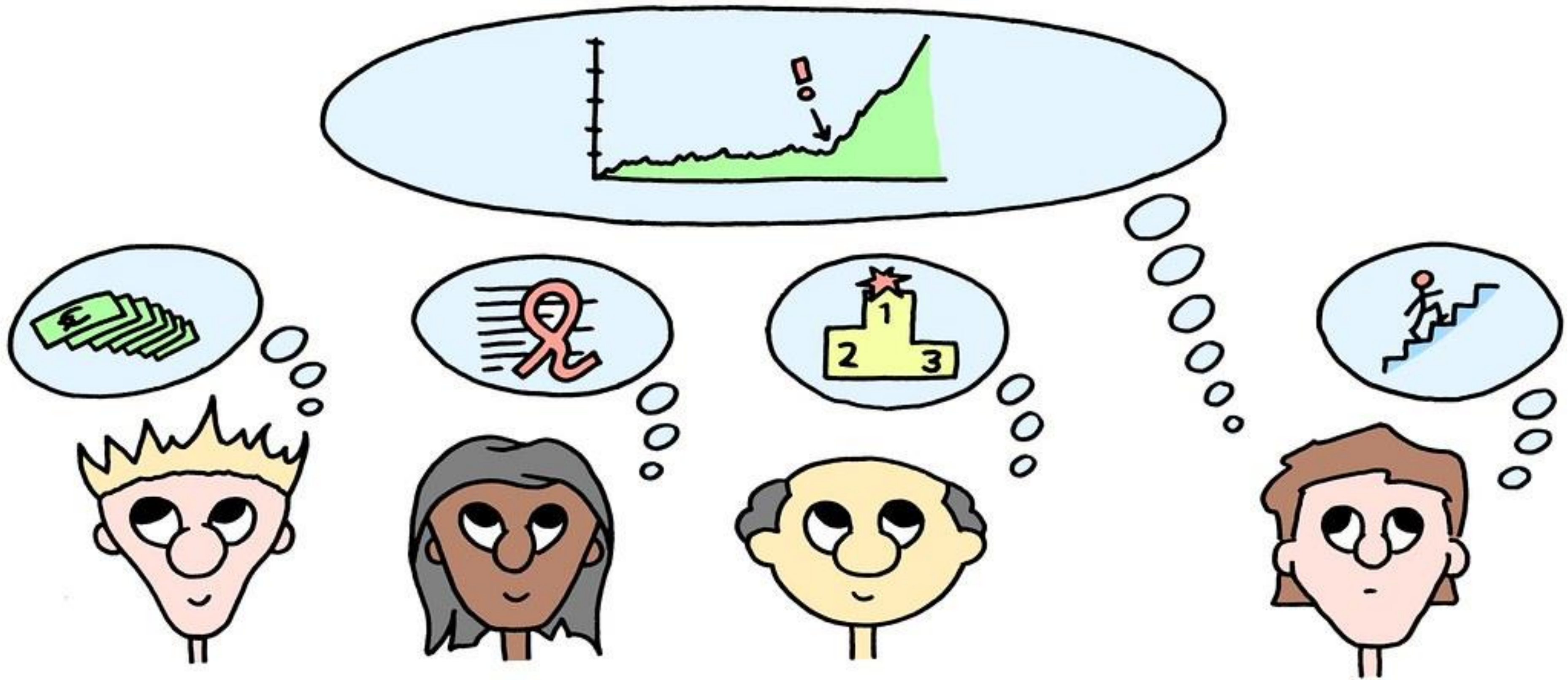
Socios



Sindicatos



Público



STAKEHOLDERS O PARTES INTERESADAS

¿QUIÉNES SON LOS STAKEHOLDERS DE UNA ORGANIZACIÓN?

Persona u organización que puede afectar, ser afectada por o percibirse como afectada por la acción de mi organización

- Todos aquellos con los que la empresa tiene algún tipo de **responsabilidad legal, comercial, operativa o fiscal**.
- Personas que podrían tener **influencia para afectar o impulsar** el desarrollo de mi organización.
- Organizaciones o personas que **se desempeñan** en la zona donde la organización se desempeña

INTERNOS



EMPLEADOS

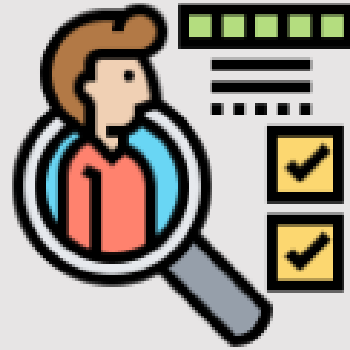


DIRECTIVOS



DUEÑOS

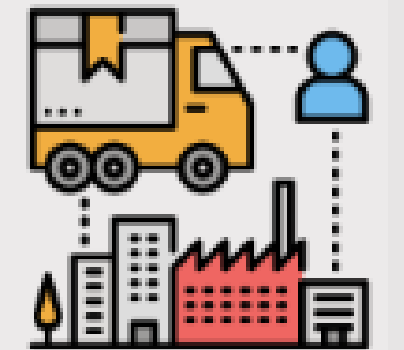
EXTERNOS



CLIENTES



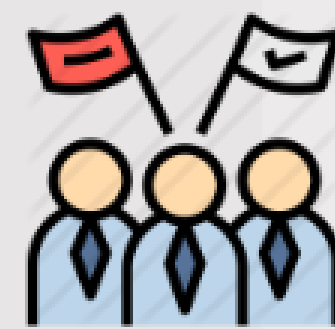
SOCIOS



PROVEEDORES



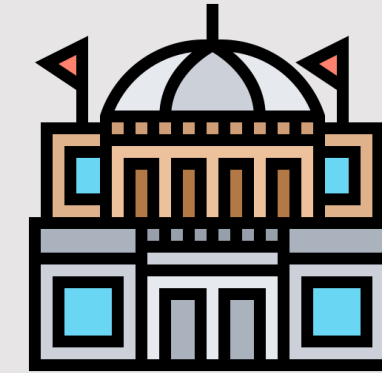
SOCIEDAD



SINDICATOS



ACCIONISTAS



GOBIERNO



ONGs



ACREEDORES



COMPETIDORES

**¿CÓMO LOS
IDENTIFICAMOS
Y ANALIZAMOS?**

1

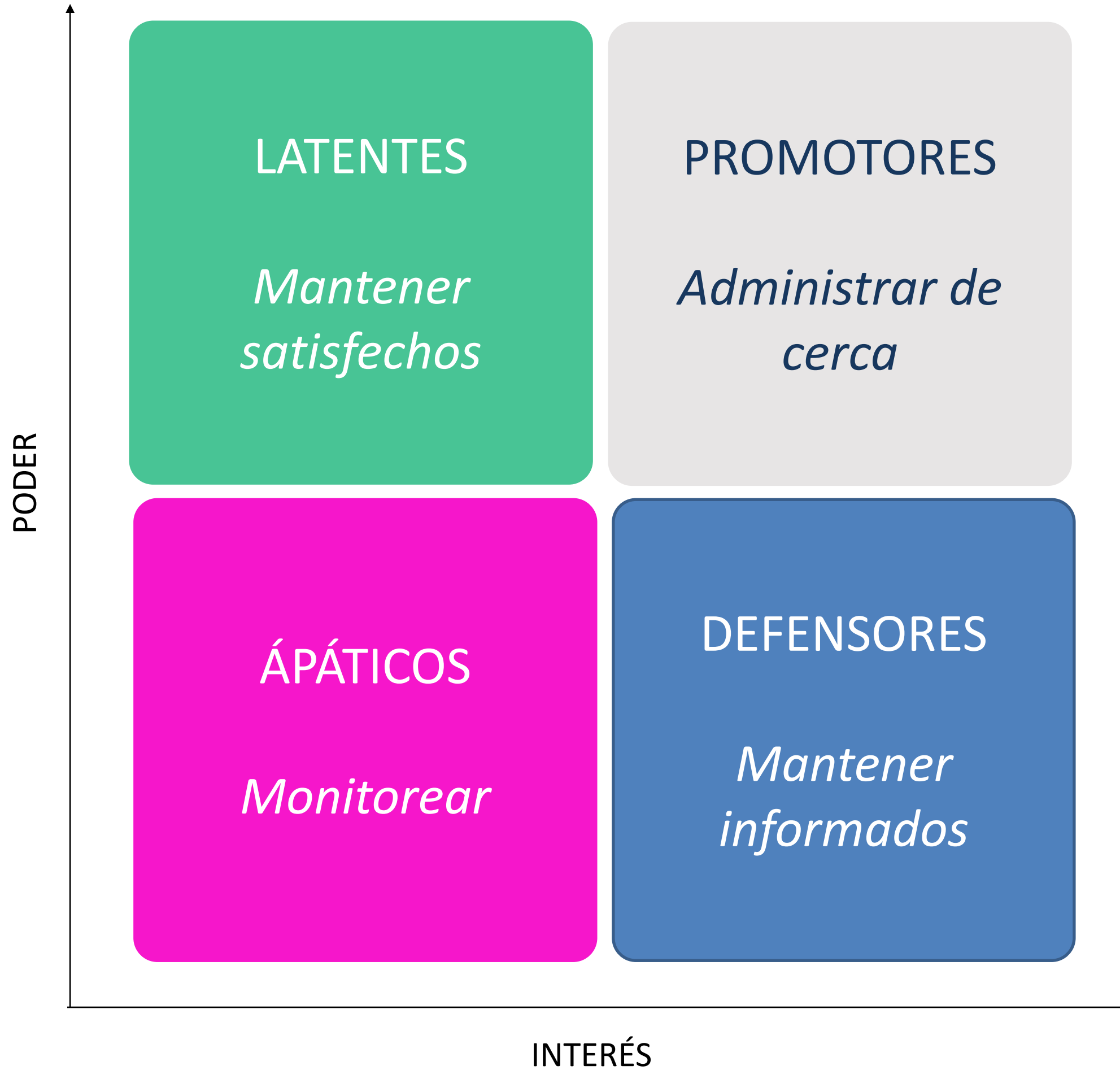
RELEVAR LOS ACTORES A CONSIDERAR

Guiándonos por los elementos antes
mencionados

2

PONDERAR SEGÚN PODER E INTERÉS

Considerar la matriz de Impacto e Interés
para su clasificación



3

Identificar sus necesidades y
expectativas

Conocer cual es su relación con nuestra
organización

Debemos de cada parte interesada determinar estos puntos:

- Necesidades
- Expectativas
- Cómo se ve (o se percibe) afectado por la organización
- Cómo afecta a la organización

A vintage-style map of San Francisco serves as the background. The map is detailed with street names, landmarks like 'TWIN PEAKS' and 'EAST PORTAL TWIN PEAKS TUNNEL', and various buildings. A smartphone is placed diagonally across the map, displaying the Uber logo and the text 'Stakeholders y futuras decisiones'. The phone's screen is black, and the Uber logo is in white. The text is in a white, sans-serif font. The phone's wheels are visible on the map, suggesting it is driving through the city.

uber

Stakeholders y futuras decisiones



Contratación de forma instantánea o por teléfono

Tarifa plana para ciertos trayectos establecidos



Tarifa regulada con el uso de medidor para indicar el costo del viaje

Seguro especial para transporte de pasajeros

Licencia habilitante requerida

[Inicio](#)[Mi red](#)[Empleos](#)[Mensajes](#)[Notificaciones](#)[Yo](#)[Productos](#)[Publicitar](#)

Dolores Gosende

Coordinadora Académica de la
Licenciatura en Negocios Digitales
en Universidad de San Andrés

[Ver perfil completo](#)

Dolores Gosende

Coordinadora Académica de la Licenciatura en Negocios Digitales en Universid...
1 año •

Ayer tome un taxi para volver del Aeropuerto. Al subirme el taxista me aclara que, al tratarse de un viaje a Provincia, debería cobrarme un adicional por el retorno. Me aclaró que no se trataba de una decisión suya, sino de una regulación estatal. Habiendo accedido, arrancamos el viaje. A lo largo del mismo el chofer hizo comentarios desubicados del tipo: "ah, sos linda piba", entre otros, lo cual me generó una gran sensación de inseguridad. Al llegar, tuve que ayudar yo al taxista a hacer la cuenta de cuanto debía cobrarme y obviamente sólo pudo hacerme recibo por lo que indicaba el taxímetro y no el adicional.

De haberme tomado un Uber o Cabify, habría sabido exactamente cuanto iba a pagar antes de subirme y de recibir esos comentarios hubiera hecho una denuncia en la plataforma que lo deja sin operación al instante.

Por qué no tome una de estas alternativas, porque la regulación no los deja ingresar al aeropuerto y debía esperarlos en una esquina, lo cual consideraba inseguro. Que servicio es realmente mejor para la comunidad? Frente a la resistencia del avance de estas plataformas, me pregunto, Las leyes deberían estar al servicio del ciudadano? Y luego nos sorprendemos del crecimiento acelerado que muestran estas plataformas.

1088 • 106 comentarios

Reacciones



Ad ...

LinkedIn Learning is helping teams succeed



LinkedIn Learning

Your employees are the heartbeat of your company

[Get free demo](#)[Acerca de](#)[Accesibilidad](#)[Centro de ayuda](#)[Privacidad y términos](#)[Opciones de publicidad](#)[Publicidad](#)[Servicios comerciales](#)[Descargar la aplicación de LinkedIn](#)[Más](#)

LinkedIn LinkedIn Corporation © 2020

[Mensajes](#)



FALLAS DE LOS TAXIS

PRECIOS

- Altos precios debido a los altos costos de adquisición de la licencia
- Desconocimiento del costo del viaje hasta finalizar el mismo (salvo tarifa plana)

SERVICIO

- Generalmente se percibe mal servicio o no se dispone de elementos para establecer una denuncia.
- Dificultad para la contratación del servicio y desconocimiento de la demora.
- Pocos medios de pago





- Mayor transparencia del sistema
- Mayor enfoque en el servicio
- Facilidad en medios de pago
- Utilización de recursos ociosos

Uber's Legal Team Comes Out Ahead Despite Unprecedented Challenges

The ride-hailing industry giant Uber Technologies Inc. experienced a noteworthy 2019.



Clarín Ciudades

Coronavirus en Argentina Messi Incendios en Córdoba Duhal

Technology

Uber and Lyft don't want to make California drivers employees, so they're on the verge of shutting down

¿Por qué Uber es ilegal en Ciudad de Buenos Aires?

A California Court of Appeals is expected to rule on the companies' plea to stay that decision as soon as Wednesday, a filing deadline for parties to the case shows.

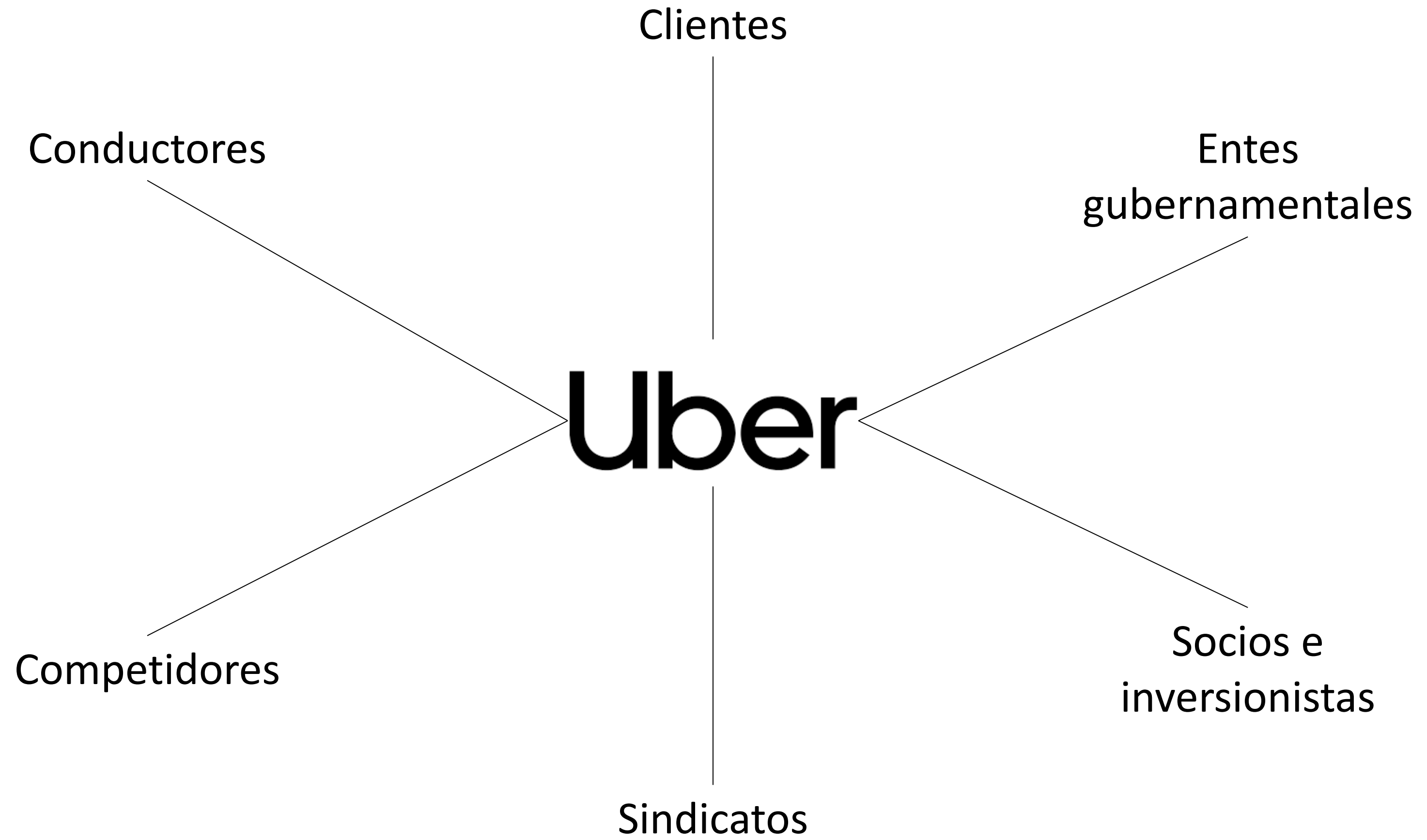
Desde el Gobierno porteño insisten en que presta un servicio de Transporte y debe ajustarse la regulación local. Desde la empresa sostienen que brindan un servicio de intermediación entre privados.

Opinion Gig economy

Uber ruling shows gig economy is running out of road

Ride-hailing apps are being told to reclassify their drivers as employees with corresponding rights

**¿Quiénes son los Stake holders
de Uber?**



TENIENDO ENCUESTA LA INFORMACIÓN PRESENTADA, SE PIDE:

- **Para el Stakeholder asignado en el equipo:**
 - **Ponderar su importancia para la empresa**
 - **Identificar sus:**
 - **Necesidades**
 - **Expectativas**
 - **Cómo se ve (o se percibe) afectado por la organización**
 - **Cómo afecta a la organización**
- **Preguntas para reflexionar:**
 - **¿Cómo fue el ascenso de Uber?**
 - **¿Puede mantener el crecimiento a futuro utilizando la misma estrategia?**